



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TRABAJO DE GRADO**

**TEMA:**

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS  
PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA JUAN MONTALVO DEL CANTÓN  
CAYAMBE PROVINCIA DE PICHINCHA.”**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

**AUTOR:** Edison Javier Rojas Fernández

**DIRECTORA:** Mgs. Myriam Cisneros

**Ibarra, Mayo 2014**

## **RESUMEN**

Este trabajo de investigación fue realizado con el objetivo de determinar los problemas que existen en la ejecución de las actividades de la Junta Administradora de Agua Potable de la parroquia Juan Montalvo y para proponer alternativas de solución que mejorará la administración del talento humano y financiero dentro de la institución, se optimizará los recursos existentes y obtendrán altos índice de eficiencia y eficacia en las actividades desarrolladas por los colaboradores, se utilizaron métodos de investigación como la entrevista con el presidente, las encuestas realizadas al personal administrativo, personal operativo y a los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable de la parroquia Juan Montalvo, una vez analizada la información que nos proporcionó el personal de la organización, se pudo detectar la existencia de falencias en el proceso de las actividades y se concurrió a buscar la información bibliográfica relacionada con el manual de procedimientos administrativos financieros, para proponer una solución al problema detectado y de esta manera alcanzar el mejoramiento continuo de la Organización. Los manuales de procedimientos administrativos financieros son de vital importancia para todo tipo de organización, debido que es un documento que contiene la descripción de las actividades y sirve como guía para el desenvolvimiento de las actividades cotidianas de la Junta Administradora de Agua Potable de la parroquia Juan Montalvo, por este motivo en la presente investigación se propone la implementación del manual de procedimientos administrativos financieros para lograr los objetivos propuestos.

## **SUMMARY**

This investigation was realized by the aim to determine the problems that exist in the execution of the activities of Junta Administradora de Agua Potable of Juan Montalvo Parish and to propose alternatives of solution that will improve the administration of the human and financial talent inside the institution, this will optimize the existing resources and also to obtain high indexes of efficiency in the activities developed by the collaborators. This investigation used methods of investigation as the interview with the president, the surveys realized to the clerical staff, operative personnel and to the users of the Junta Administradora de Agua Potable of Juan Montalvo Parish, as soon as there was analyzed the information that provided the personnel of the organization to us, it was possible to detect that it existed failings in the process of the activities and there was looked the bibliographical information related to the manual of administrative financial procedures, to propose a solution to detected problem and hereby to reach the constant improvement of the organization. The manuals of administrative financial procedures perform vital importance for all kinds of organization, due that is a document that contains the description of the activities and it serves as guide for the development of the daily activities of Junta Administradora de Agua Potable of Juan Montalvo Parish, for this reason the present investigation proposed the implementation of the manual of administrative financial procedures to achieve the proposed aims.

## AUTORÍA

Yo, ROJAS FERNANDEZ EDISON JAVIER, con CC: 1002697769 declaro que la tesis de grado titulada: "Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros para la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia Juan Montalvo del Cantón Cayambe, Provincia de Pichincha.", ha sido desarrollada con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico de la tesis de grado en mención.

Ibarra, Mayo 2014



---

EDISON JAVIER ROJAS FERNÁNDEZ

## **CERTIFICACIÓN DEL ASESOR**

En calidad de tutor del Trabajo de Grado, presentado por el Señor ROJAS FERNANDEZ EDISON JAVIER, doy fe de que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

Ibarra, Mayo 2014



---


**DRA. MYRIAM CISNEROS**

**CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A  
FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, ROJAS FERNANDEZ EDISON JAVIER, con CC: 1002697769 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor de la obra de trabajo de grado denominado: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA JUAN MONTALVO DEL CANTÓN CAYAMBE PROVINCIA DE PICHINCHA.”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERÍA EN CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA - C.P.A en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

El Autor:



**ROJAS FERNANDEZ EDISON JAVIER**  
**C.C. 1002697769**

## AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte, dentro del Proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para la cual pongo a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DEL CONTACTO</b>	
Cédula de ciudadanía:	1002697769
Nombres y apellidos:	Edison Javier Rojas Fernández
Dirección:	Pichincha, Cayambe
Teléfono fijo:	022362652
Teléfono celular:	0991901157
Correo electrónico:	jermeddysn@hotmail.com
<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
Título:	Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros para la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia Juan Montalvo del Cantón Cayambe, Provincia de Pichincha.
Autor:	Edison Javier Rojas Fernández
Directora:	Msc. Myriam Cisneros

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Edison Javier Rojas Fernández, portador de la CC: 1002697769 en calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales del trabajo de grado descrito anteriormente, hago la entrega del ejemplar respectivo en forma digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

## 3. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos del autores terceros, por lo tanto la obra es original, por la que asume la responsabilidad sobre el contenido la misma y saldrá en defensa de la Universidad es caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los trece días del mes de mayo del 2014

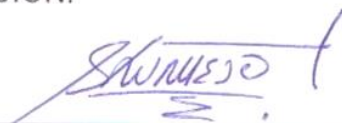
EL AUTOR

Firma: 

Nombre: Edison Javier Rojas Fernández

CC: 1002697769

ACEPTACIÓN:

Firma: 

Nombre: Lic. Ximena Vallejos

JEFE DE BIBLIOTECA



## **DEDICATORIA**

A mi querida familia, que siempre fue el pilar fundamental para continuar sin desfallecer en busca de este objetivo tan anhelado y en especial a mi esposa Paulina y a mi querida hija Jeniffer quienes supieron comprender mi ausencia durante toda mi formación profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

En el presente trabajo, dejo constancia de mi eterno agradecimiento a la Universidad Técnica Del Norte, por haberme dado la oportunidad de superarme y servir a nuestra Patria, a nuestros profesores por su notable y desinteresada labor en la formación académica y de manera especial a la Dra. Myriam Cisneros por su valioso aporte, con la dirección y orientación en el desarrollo de este trabajo.

A mis compañeros con quienes compartimos momentos especiales, por su ayuda y apoyo en cada momento de esta carrera durante los años de estudio

## **PRESENTACIÓN**

Para conocer el procedimiento metodológico del presente trabajo de investigación, a continuación se describen partes fundamentales de la tesis. El primer capítulo es el diagnóstico, en el cual se detalla los antecedentes de las Juntas de Agua Potable y específicamente de la Junta Juan Montalvo, se analizará las siguientes variables: estructura filosófica de la JAAP JM, aspectos favorables y desfavorables estructura organizacional funcional, procesos Financieros y de Recursos humanos y el control interno de la JAAP JM, con sus respectivos indicadores, también se realiza el análisis e interpretación de datos para lo cual se utilizó cuestionario y una entrevista que permitirá analizar la situación actual de la Junta y finalizando con la obtención de la matriz FODA que presenta las fortalezas, oportunidades, debilidades y sus amenazas.

En el segundo capítulo, se hace referencia a la base teórica - científica, la misma que permitirá conocer qué aspectos fundamentan la investigación, para lo cual se utilizará fuentes primarias y secundaria de información. El tercer capítulo es la propuesta, en el cual se realiza el diseño del manual de procedimientos administrativos y financieros, el cual mejorará la gestión de la JAAP JM. Al finalizar la investigación en el cuarto capítulo se analizará los posibles impactos entre ellos se destaca el Impacto Socioeconómico, Financiero y Comercial, de Género, Educativo y Académico, Ecológico y Salud.

Finalmente se culminará el manual de procesos y procedimientos con las respectivas conclusiones, recomendaciones y anexos. Con la finalidad de que el presente trabajo sirva como una guía y herramienta útil de trabajo y que permita alcanzar los objetivos planteados por el Gerente de la Junta de Agua de Juan Montalvo.

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN .....	ii
SUMMARY .....	iii
AUTORÍA .....	iv
CERTIFICACIÓN DEL ASESOR .....	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE .....	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE .....	vii
DEDICATORIA .....	ix
AGRADECIMIENTO .....	x
PRESENTACIÓN .....	xi
ÍNDICE GENERAL .....	xii
ÍNDICE DE CUADROS .....	xvii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xviii
CAPÍTULO I .....	20
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL: .....	20
ANTECEDENTES .....	20
OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO .....	22
OBJETIVO GENERAL .....	22
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	23
VARIABLES DIAGNÓSTICAS.....	23
Identificación de Variables.....	23
INDICADORES DIAGNÓSTICOS .....	23
Estructura filosófica .....	24
Aspectos favorables y desfavorables .....	24
Estructura organizacional funcional.....	24
Procesos Financieros y de Recursos humanos .....	24
Control interno.....	24
Matriz de relación diagnóstica de la JAAP de Juan Montalvo .....	25
MECÁNICA OPERATIVA.....	26
Identificación de la población .....	26

DISEÑO DE INSTRUMENTOS.....	26
Información primaria .....	26
Información secundaria.....	27
Cálculo de muestra para los usuarios de la JAAP JM .....	27
EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	28
ENTREVISTA.....	28
Instrumentos de recolección de información.....	28
ENCUESTA.....	32
CONSTRUCCIÓN MATRIZ FODA.....	50
CRUCES ESTRATÉGICOS FO-FA-DO-DA.....	51
IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO.....	51
CAPÍTULO II .....	52
MARCO TEÓRICO .....	52
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	52
Definición: .....	52
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	53
Definición: .....	53
Contenidos básicos de los manuales de procedimientos .....	54
Políticas y componentes del manual de procedimientos: .....	54
Importancia de los manuales .....	55
Objetivos de los manuales de procedimientos.....	56
Ventajas y limitaciones de la utilización de manuales.....	59
Tipos de manuales.....	59
Elaboración de un manual .....	61
ORGANIGRAMAS .....	63
Importancia de los organigramas.....	64
Clasificación de los organigramas .....	64
DIAGRAMA DE FLUJO.....	66
Tipos de diagramas de flujo .....	67
Símbolos utilizados en diagramas de flujo. ....	67
ADMINISTRACIÓN.....	68
Importancia de la administración .....	69

Elementos de la administración.....	69
PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS Y CONTABLES.....	71
Definición:.....	71
Importancia de la contabilidad.....	72
El ciclo contable .....	72
Fases del ciclo contable .....	73
La portabilidad como base del análisis financiero .....	74
Diferencias entre la contabilidad administrativa, la contabilidad financiera y fiscal .....	75
Los estados financieros.....	76
Importancia de los estados financieros .....	77
NORMATIVA DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERO DEL SECTOR PÚBLICO.....	79
Principios Generales. ....	79
Obligatoriedad del Sistema de Administración Financiera del Sector Público “SAFI” .....	82
Normas técnicas de presupuesto .....	83
Programación presupuestaria .....	86
SUBSECRETARIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO .....	88
Generalidades .....	88
Desequilibrios en la prestación de los servicios .....	91
Insatisfactoria gestión empresarial del sector.....	91
JUNTA DE AGUA POTABLE .....	92
Importancia de las Juntas de Aguas.....	93
Consideraciones generales de las juntas de agua potable y .....	94
Atribuciones de las juntas de agua potable: .....	94
CAPÍTULO III .....	97
PROPUESTA .....	97
OBJETIVOS DE LA PROPUESTA .....	97
OBJETIVO GENERAL .....	97
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	97
TIPO DE EMPRESA .....	97

BASE FILOSÓFICA .....	98
MISIÓN .....	98
VISIÓN.....	98
PRINCIPIOS Y VALORES .....	98
LA ORGANIZACIÓN .....	99
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA JAAP -JM.....	99
DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES.....	101
LEVANTAMIENTO DE PROCESOS .....	110
CONTROLES DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS .....	141
POLÍTICAS ORGANIZACIONALES .....	141
POLÍTICAS DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	141
POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN .....	142
POLÍTICAS DE LOS PROCESOS Y PROYECTOS .....	142
POLÍTICAS DE LOS PLANES Y PROGRAMAS .....	142
POLÍTICAS DEL DESEMPEÑO GERENCIAL .....	143
POLÍTICAS DE REGULACIÓN INTERNA.....	143
POLÍTICA SALARIAL.....	144
POLÍTICA DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL.....	145
POLÍTICAS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN.....	145
POLÍTICAS INFRAESTRUCTURA DE HARDWARE.....	145
POLÍTICAS INFRAESTRUCTURA DE SOFTWARE CORPORATIVO ..	146
POLÍTICAS CUSTODIA Y TENDENCIA DE ACTIVOS INFORMÁTICOS ..	146
POLÍTICAS DEL SOFTWARE .....	146
POLÍTICAS DE OPERACIONES .....	147
POLÍTICAS DE EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA.....	147
POLÍTICAS COMERCIALES .....	147
POLÍTICAS DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	148
POLÍTICAS DE ORIENTACIÓN AL CLIENTE.....	148
POLÍTICAS DE TASAS Y TARIFAS .....	148
CONTROLES DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS.....	148
POLÍTICAS FINANCIERAS. ....	149
POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS.....	150

POLÍTICAS DE AUDITORÍA. ....	151
PLAN DE CUENTAS PROPUESTO.....	152
PRINCIPALES ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA .....	159
CAPÍTULO IV .....	174
IMPACTOS.....	174
Impacto Socioeconómico .....	175
Impacto Financiero y Comercial .....	177
Impacto de Género.....	179
Impacto Educativo y Académico.....	180
Impacto Ecológico y Salud .....	182
Impacto General del proyecto .....	183
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	184
CONCLUSIONES.....	184
RECOMENDACIONES .....	185
BIBLIOGRAFÍA .....	186
ANEXOS .....	188
ANEXO 1 LEY DE JUNTAS ADMINISTRADORAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.....	189
ANEXO 2.....	209
ANEXO 3.....	212
ANEXO 4.....	215
ANEXO 5.....	216



## ÍNDICE DE CUADROS

1 Matriz de Relación diagnóstica .....	25
2 Garantías Laborales .....	32
3 Conocimiento de derechos y obligaciones.....	33
5 Planificación del área de actividades .....	34
6 Recursos.....	36
7 Inducción .....	37
8 Instrucciones por escrito .....	38
9 Capacitación .....	39
10 Organización Administrativa.....	40
11 Conoce sobre calidad de Agua .....	41
12 Calidad de servicio.....	42
13 Atención recibida.....	43
14 Organización de la JAAP .....	44
15 Información y comunicación.....	45
16 Aspectos a mejorar .....	46
17 Tarifas establecidas .....	47
18 Capacitación sobre atención al cliente.....	48
19 Sistema de recolección de sugerencias.....	49
20 FODA.....	50
21 Ventajas y Limitaciones de la utilización de manuales.....	59
22 Simbología .....	68

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

1 Mapa Físico del Cantón Cayambe .....	22
2 Garantías Laborales .....	32
3 Conocimiento de derechos y obligaciones .....	33
4 Planificación del área de actividades .....	34
5 Participación en planificación .....	35
6 Recursos .....	36
7 Inducción .....	37
8 Instrucciones por escrito.....	38
9 Capacitación.....	39
10 Organización Administrativa .....	40
11 Conoce sobre calidad de Agua .....	41
12 Calidad de servicio .....	42
13 Atención recibida .....	43
14 Organización de la JAAP.....	44
15 Información y comunicación .....	45
16 Aspectos a mejorar.....	46
17 Tarifas establecidas .....	47
18 Capacitación sobre atención al cliente .....	48
19 Sistema de recolección de sugerencias .....	49
20 Proceso del ciclo contable .....	75
21 Contabilidad administrativa, financiera y fiscal .....	76
22 Organigrama Estructura .....	100
23 Manual der Funciones Presidente .....	102
24 Manual der Funciones Secretaria.....	103
25 Manual der Funciones Tesorero .....	104
26 Manual der Funciones Contadora .....	105
27 Manual der Funciones Auxiliar Contable .....	106
28 Manual der Funciones Administrativo.....	107
29 Manual der Funciones Operarios de Mantenimiento .....	108
30 Manual der Funciones Cajera .....	108
31 ficha del levantamiento de procesos asamblea general .....	111

32 ficha del levantamiento de procesos secretaria .....	112
33 ficha del levantamiento de procesos tesorero .....	113
34 ficha del levantamiento de procesos contadora .....	114
35 ficha del levantamiento de procesos auxiliar contable .....	115
36 ficha del levantamiento de procesos administrativo .....	116
37 ficha del levantamiento de procesos operarios de mantenimiento.....	117
38 ficha del levantamiento de procesos cajera .....	118

## CAPÍTULO I

### 1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

#### 1.1 ANTECEDENTES

En el mundo el agua es contaminada de innumerables formas, lo cual conlleva al desperdicio de los recursos hídricos; y también uno de los efectos es la propagación de enfermedades.

La Constitución de la República del Ecuador en el TÍTULO II, Capítulo segundo, Derechos del buen vivir, Sección primera “Art. 12.- señala que “El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida.”

Según decreto # 3327 La ley de Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado y el Consejo Supremo de Gobierno considera que: el Ministerio de Salud Pública, a través del Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias, ejecuta el Plan Nacional de Saneamiento Básico Rural, el mismo que está orientado a solucionar los problemas sanitarios del sector rural del País.

Mediante Decreto Supremo No 448 en actual vigencia, corresponde al IEOS, (Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias) entre otras promover e intervenir activamente en el establecimiento y organización de empresas públicas de agua potable y alcantarillado; así como en aquellas existentes en la actualidad, en lo posible con aporte de capital, a fin de estimular las inversiones en obras de este tipo.

**Según el Art.1** de la Ley de Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado, autoriza al Ministerio de Salud Pública para que por medio del Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias (IEOS), organice y constituya las Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado en las comunidades rurales, donde se implementen estos servicios de

infraestructura sanitaria, las mismas que serán entidades de derecho público con suficiente autonomía para las funciones a ellas encargadas.

La Junta administradora de agua potable y alcantarillado de la parroquia Juan Montalvo fue creada el 16 de Mayo de 1991. La Junta de Agua Potable Juan Montalvo está ubicada en la Provincia de Pichincha Cantón Cayambe Parroquia Juan Montalvo. En la actualidad cuenta con oficinas en la Parroquia, la cual facilita su administración y su gestión.

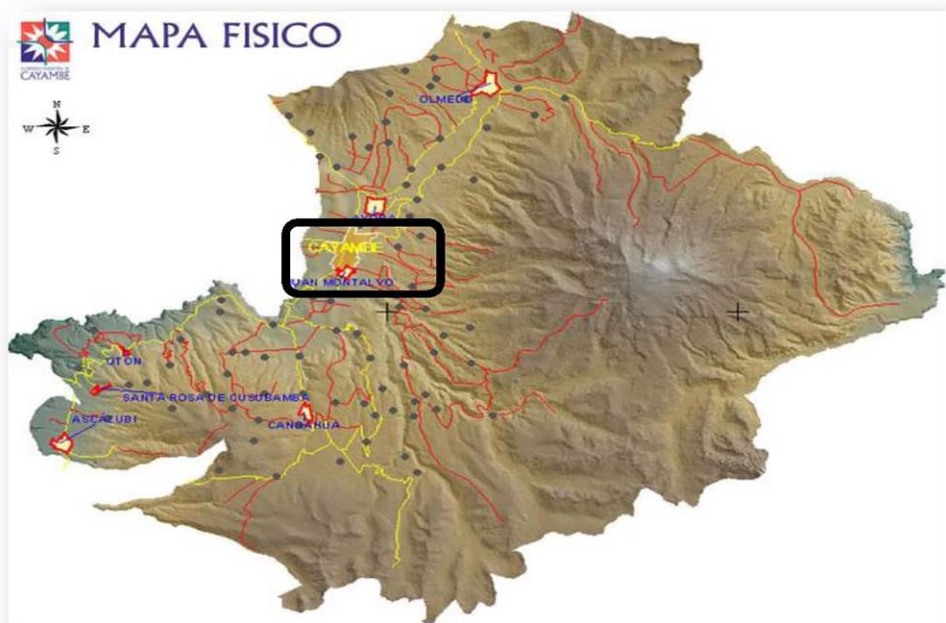
Así se crea La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia Juan Montalvo, dedicada a la administración y mantenimiento del sistema de agua potable para el consumo humano, que se encuentra localizada en la Región Sierra, en la provincia de Pichincha en el nororiente del cantón Cayambe, extendiéndose desde la quebrada de Yasnán hasta el río Guachalá y sube hasta el refugio del nevado Cayambe, la parroquia se encuentra a una altura promedio de 2800 m.s.n.m. Es una de las tres parroquias urbanas de la ciudad de Cayambe en el Ecuador, con aproximadamente 6.000 habitantes.

La junta de Agua Juan Montalvo cuenta con personería jurídica y fondos propios que provienen especialmente de aportaciones de los socios de la Junta; cuenta con un total de catorce trabajadores de los cuales cinco están ubicados en el área gerencial y administrativa de la Junta y el restante en técnicos y personal de apoyo, los cuales no cuentan con un manual de procesos y procedimientos, para mejorar la gestión de sus actividades; siendo esta la razón de crear un Manual de procedimientos administrativos y financieros para dicha institución.

La Junta tiene las concesiones de agua potable provenientes de Chitachaca y Turupamba, la misma que tiene un recorrido de 25 km, lo que permite que el agua sea oxigenada naturalmente durante su recorrido hasta llegar a los tanques de reserva, para luego ser potabilizada con hipoclorito de calcio, cumpliendo la normativa y parámetros de salud y ser

distribuida a los usuarios, la fuente hidrográfica de la cual se obtiene el líquido vital es de una reserva natural de agua.

Gráfico 1 Mapa Físico del Cantón Cayambe



**Fuente:** Municipalidad de Cantón Cayambe

## 1.2 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

### 1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar el diagnóstico situacional de la “Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia Juan Montalvo”, para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, aplicando las técnicas de investigación respectivas.

### **1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Evaluar la gestión administrativa y financiera de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado para verificar el nivel de cumplimiento para con los trabajadores y consumidores.
- Conocer la estructura organizacional de la Junta de Agua para sugerir uno adecuado a la organización.
- Realizar el levantamiento de procesos necesario para establecer un manual de procedimientos administrativos y financieros que se operen dentro de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.
- Determinar políticas empresariales, administrativas y financieras que permitan mejorar control interno dentro de la organización.
- Implementar controles internos para la optimización de recursos.

### **1.3 VARIABLES DIAGNÓSTICAS**

#### **1.3.1 Identificación de Variables**

Con el propósito de facilitar la comprensión y análisis del tema partiendo del diagnóstico, se considera necesario identificar las siguientes variables:

- ✓ Estructura filosófica de la JAAP JM
- ✓ Aspectos favorables y desfavorables
- ✓ Estructura organizacional funcional
- ✓ Procesos Financieros y de Recursos humanos
- ✓ Control Interno

### **1.4 INDICADORES DIAGNÓSTICOS**

De acuerdo a las variables expuestas anteriormente, a continuación se detallan los aspectos más importantes para su respectivo análisis.

#### **1.4.1 Estructura filosófica**

- Misión
- Visión
- Objetivos
- Políticas
- Valores
- Organigrama

#### **1.4.2 Aspectos favorables y desfavorables**

- Gestión de recursos administrativos y financieros
- Gestión de los recursos de campo

#### **1.4.3 Estructura organizacional funcional**

- Organigramas de procesos
- Designación de actividades

#### **1.4.4 Procesos Financieros y de Recursos humanos**

- Organización
- Planificación
- Ejecución
- Control

#### **1.4.5 Control interno**

- Aplicación de indicadores de eficiencia y eficacia
- Aplicación de indicadores de rentabilidad



#### 1.4.6 Matriz de relación diagnóstica de la JAAP de Juan Montalvo

CUADRO 1 Matriz de Relación diagnóstica

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Conocer como está estructurada la gestión administrativa y financiera de la JAAP JM.	Estructura filosófica de la JAAP JM	Misión Visión Objetivos Políticas Valores Organigrama	Encuestas Entrevistas Observación directa	Primarias
Investigar las falencias de la estructura organizacional de la JAAP JM.	Aspectos favorables y desfavorables	Gestión de recursos administrativos y financieros  Gestión de los recursos de campo	Encuestas  Entrevistas  observación directa	Primarias
Identificar los procesos administrativos y financieros de la JAAP JM.	Estructura organizacional funcional	Organigramas de procesos Designación de actividades	Encuestas Entrevistas	Primarias
Identificar las deficiencias del departamento de recursos humanos y administrativo de la JAAP JM.	Procesos Financieros y de Recursos humanos	Organigramas de procesos Designación de actividades	Encuestas Entrevistas	Primarias
Implementar controles internos para la optimización de recursos	Control interno	Indicadores de eficiencia y eficacia Indicadores de rentabilidad	Encuestas Entrevistas	Primarias

Fuente: El autor

Elaborado por: El Autor

## **1.5 MECÁNICA OPERATIVA**

### **1.5.1 Identificación de la población**

#### **Censo Personal de la Junta de agua JM**

Tomando en cuenta que la empresa tiene 5 directivos y 9 trabajadores, se procede a realizar un censo para las 14 colaboradores. Se aplicará la encuesta a los 14 colaboradores, y una entrevista al Presidente de la Junta de Agua de Juan Montalvo.

Cargos	Nº
Presidente	1
Tesorero	1
Secretario	1
Recaudador	1
Contador	1
Operadores	9
Total	14

#### **Censo a los usuarios de la Junta de agua JM**

La junta de Agua Juan Montalvo tiene bajo su responsabilidad 2387 usuarios distribuidos entre los distintos barrios, los cuales son el pilar fundamental de la junta, por lo cual se realizará una encuesta al número de usuarios obtenidos en el cálculo de la muestra de la JAAP JM.

## **1.6 DISEÑO DE INSTRUMENTOS**

### **1.6.1 Información primaria**

#### **a) Encuesta**

Para la obtención de información primaria se realizará una encuesta específica a los colaboradores de la junta de Agua y a los beneficiarios de la misma, la encuesta estará, estructurada con preguntas cerradas, de

las cuales se obtendrá importante información que permitirá determinar de manera clara y concisa algunos aspectos positivos y negativos de la gestión de la Junta de Agua JM.

## **b) Entrevista**

La entrevista es un instrumento fundamental en la que se recopilará información primordial, la misma que será aplicada al Presidente de la Junta.

### **1.6.2 Información secundaria**

Para ampliar la información obtenida y que servirá de sustento teórico sobre un manual de funciones se recurrirá a folletos, artículos de periódicos y sitios web, para fundamentar la información científica y técnica de la investigación.

### **1.6.3 Cálculo de muestra para los usuarios de la JAAP JM**

**Se aplicarán la encuesta a los 144 elementos de la muestra**

#### **Fórmula aplicada**

La muestra para realizar las encuestas a los usuarios de la Junta de Agua se obtuvo a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{E^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

N = Tamaño de la población

n = Tamaño de la muestra

p = probabilidad que suceda (0,50)

q = probabilidad que no suceda (0,50)

Z= Nivel de confianza 95% (1,96)

E= Nivel de error 5% (0,05)

$$n = \frac{2.387 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2(2.387 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

n = 144 encuestas

## **1.7 EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

### **1.7.1 ENTREVISTA**

#### **1.7.2 Instrumentos de recolección de información**

##### **Entrevista al Presidente de la JAAP JM**

**Entrevistado:** Sr. Tuquerres Velásquez Bayardo Ezequiel.

**Entrevistador:** Sr. Edison Rojas

**Lugar:**

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO  
DE LA PARROQUIA JUAN MONTALVO

Cuestionario de Preguntas

#### **1.- ¿Posee la Junta por escrito la misión, visión, objetivos, políticas, y valores de la organización?**

En base a la pregunta que se realizó al Sr. Tuquerres manifestó que la Junta no cuenta con un documento escrito en donde conste la misión, visión, objetivos, políticas y valores de la empresa, ya que a través del tiempo se han venido preocupando más del mantenimiento del sistema y de nuevas captaciones que de la organización de la junta.

Manifiesta que es importante contar con manuales administrativos ya que permitirán lograr una mayor eficiencia en la entidad por lo que conocerán el rumbo que se tomará en el futuro por parte de la junta.

## **2.- ¿Posee un organigrama de la estructura de la junta?**

La junta no tiene un organigrama en donde proyecte la estructura de la misma a sus trabajadores y usuarios. El presidente de la junta señala que es importante contar con una estructura organizacional.

## **3.- ¿Tiene claramente definidos los niveles jerárquicos de la junta?**

Cada trabajador tiene definido su nivel jerárquico en la junta pero no existe un documento escrito que sustente el grado de importancia de cada puesto de trabajo.

Lo que también es necesario determinar por escrito los niveles jerárquicos que permitan contar con la estructura adecuada.

## **4.- ¿Cuándo ingresa personal nuevo a la junta les entrega por escrito las funciones que deben realizar?**

No se entrega ningún documento escrito en donde consten las funciones de cada trabajador, al contrario les induce solo verbalmente lo que no siempre garantiza el buen desempeño del trabajador.

## **5.- ¿Para medir el desempeño del personal en la JAAP JM ha realizado un estudio de perfil, competencias, actitudes y aptitudes?**

No se realiza ningún estudio de perfil, competencias, actitudes y aptitudes, simplemente se observa diariamente con tareas encomendadas el desempeño de cada trabajador sin ningún documento de medición.

## **6.- ¿Cuenta la JAAP JM con un manual de funciones?**

LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA JUAN MONTALVO no posee un manual de funciones en donde consten las actividades que debe realizar

cada trabajador. Por lo que la implementación del Manual de funciones sería beneficiosa para mejorar su gestión.

**7.- ¿Aprobaría y difundiría un Manual de Funciones en donde se refleje claramente las actividades que tiene que realizar cada trabajador?**

Claro que sí, ya que un Manual de Funciones permitiría tener una mejor organización de la junta, y ayudaría al control del personal y de los objetivos de la institución.

**8.- ¿Cuenta la junta con un manual de procedimientos para la administración del talento humano?**

Las actividades se realizan en forma empírica cada trabajador sabe lo que tiene que hacer, pero es importante que se cuente con un manual técnico de operaciones que permita a los trabajadores seguir los procedimientos que se establezcan.

**Análisis de la entrevista**

De la entrevista dirigida al personal administrativo JAAP JM como lo son el asistente contable y a la persona encargada de recaudación, quienes supieron manifestar que si conocen al detalle todo lo relacionado con las actividades que tiene que realizar diariamente, todo esto por el cumplimiento de requerimientos que exigen las entidades de control como por ejemplo el SRI y el MIDUVI. Adicionalmente consideran que es de trascendental importancia que exista un organigrama así como también un manual de funciones, que permitan tener controles que eviten la mala utilización de los recursos con los que cuenta la organización.

Adicionalmente afirman que como la organización no cuenta con un manual de funciones, tampoco se les han entregado un documento

escrito en el que se detalle las obligaciones que tiene como Contador y Recaudador dentro de la misma, y que más bien las realizan por ética y profesionalismo.

El Contar con manual de procedimientos administrativos y financieros que facilite la realización de actividades, ya que esto delimitaría el trabajo de cada uno así como también las responsabilidades y evitaría los cuellos de botella que dificultan la fluidez de las labores diarias, y que al ser manejada sin un pensamiento estratégico y planificación, conjuntamente con la falta de una continua capacitación, un plan financiero, plan de cuentas, manual de procedimientos y normativas están en un segundo plan, no siendo conscientes que estos parámetros son fundamentales para el desarrollo, crecimiento y buen funcionamiento organizacional.

Es indispensable la colaboración de todo el equipo de trabajo de la organización para adoptar en su accionar diario la serie de procedimientos, planteamientos y planificación que se propone en el presente trabajo para mejorar el funcionamiento y calidad total.

### 1.7.3 ENCUESTA

#### Encuesta dirigida a los trabajadores de la JAAP.JM

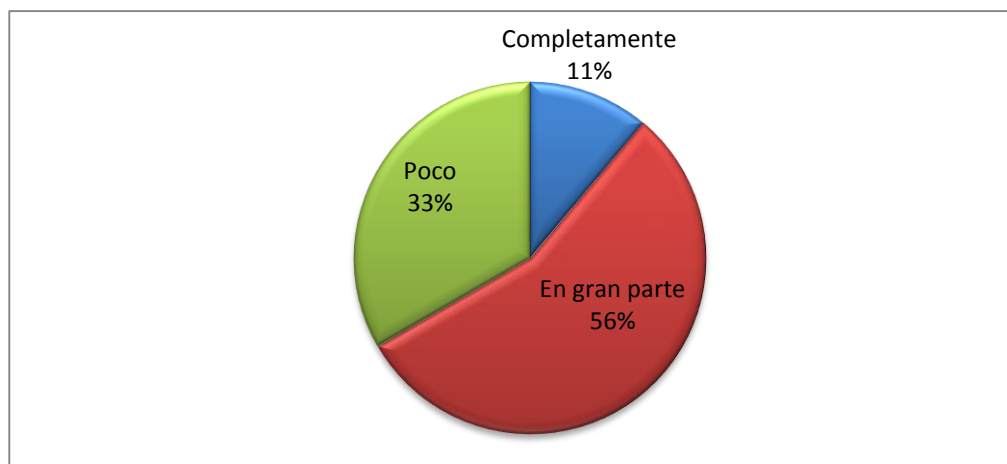
#### 1.- Usted tiene todas las garantías laborales para prestar sus servicios en la JAAP JM

CUADRO 2 Garantías Laborales

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente	1	11,10
En gran parte	5	55,60
Poco	3	33,30
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por: El autor  
Fuente: Encuesta directa

Gráfico 2 Garantías Laborales



Elaborado por: El autor  
Fuente: Encuesta directa

**Análisis e interpretación:** La mayoría de trabajadores consideran que las garantías laborales son satisfactorias en gran parte, mientras que el resto de personal no está muy satisfecho con las garantías laborales que ofrece la al ser el personal operativo la base de ejecución de actividades se debe considerar la mejora de garantías laborales para conseguir una satisfacción absoluta.



## 2 ¿Conoce los derechos y obligaciones que tiene usted en su área de trabajo?

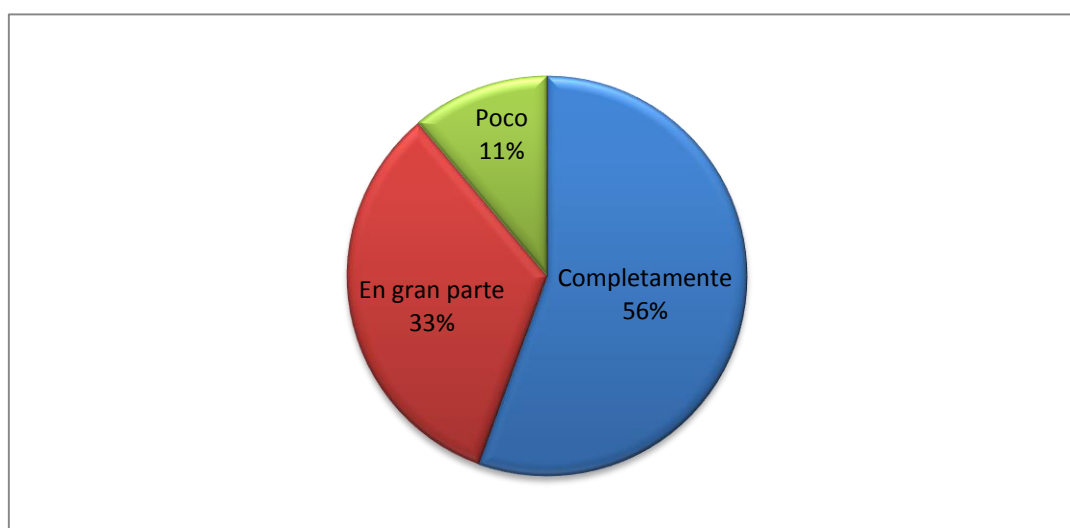
CUADRO 3 Conocimiento de derechos y obligaciones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente	5	55,60
En gran parte	3	33,30
Poco	1	11,10
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por: El autor

Fuente: Encuesta directa

Gráfico 3 Conocimiento de derechos y obligaciones



Elaborado por: El autor

Fuente: Encuesta directa

### Análisis e interpretación

La mayoría de trabajadores en la JAAP JM manifiestan que conocen completamente sus derechos y obligaciones, se puede decir que es un referente positivo porque los colaboradores tienen la información necesaria para realizar sus actividades en el puesto de trabajo. El resto de trabajadores posee menor conocimiento de sus derechos y obligaciones lo que podría perjudicar su desempeño laboral.

### 3.- ¿Cuenta su área de trabajo con una planificación de actividades?

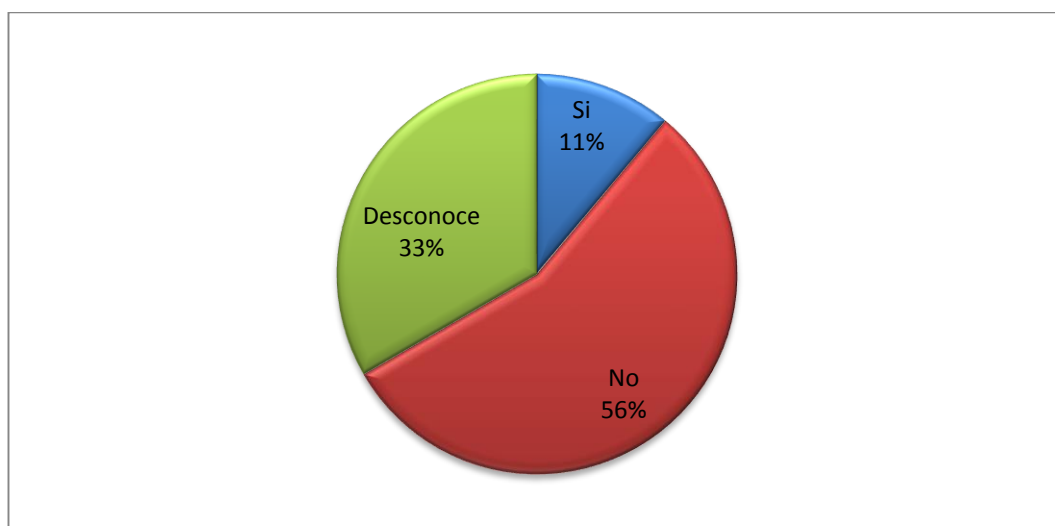
CUADRO 4 Planificación del área de actividades

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	11,10
No	5	55,60
Desconoce	3	33,30
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por: El autor

Fuente: Encuesta directa

Gráfico 4 Planificación del área de actividades



Elaborado por: El autor

Fuente: Encuesta directa

#### Análisis e interpretación

Se observa que la mayoría de las personas investigadas no cuentan con un plan de actividades en el área de trabajo, esto conlleva a que las actividades se realicen empíricamente, por la cual es necesario implementar un manual de procedimientos puesto que ahí se detalla el proceso de cada actividad. Otra parte de trabajadores desconocen si existe una planificación de actividades y solo una mínima parte menciona conocer el plan de actividades.

#### 4.- ¿Participa usted en la planificación de actividades en su área de trabajo?

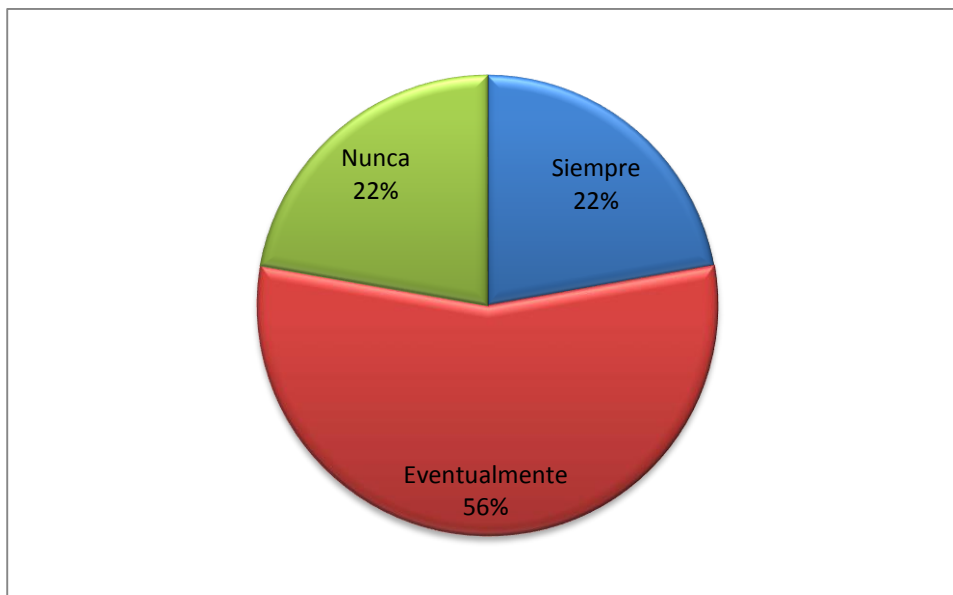
CUADRO 5 Participación en planificación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	22,20
Eventualmente	5	55,60
Nunca	2	22,20
<b>Total</b>	9	100,00

Elaborado por: El autor

Fuente: Encuesta directa

Gráfico 5 Participación en planificación



Elaborado por: El autor

Fuente: Encuesta directa

#### Análisis e interpretación

La planificación de actividades en el área de trabajo es importante, porque permite realizar las actividades de la mejor manera, pero en la JAAP JM la mayor parte solo participan eventualmente, esto se da aparentemente porque no existe una adecuada comunicación interna.

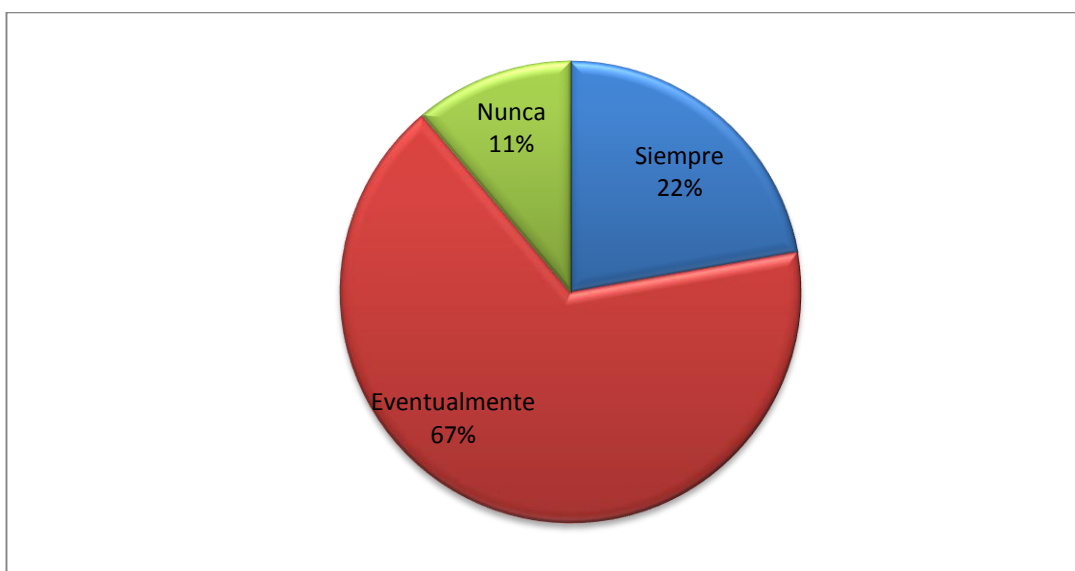
**5.- Provee la Junta los recursos necesarios para ejecutar adecuadamente el trabajo encomendado?**

CUADRO 6 Recursos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	22,20
Eventualmente	6	66,70
Nunca	1	11,10
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por: El autor  
Fuente: Encuesta directa

Gráfico 6 Recursos



Elaborado por: El autor  
Fuente: Encuesta directa

**Análisis e interpretación**

La JAAP JM en su mayoría provee eventualmente los recursos necesarios al personal operativo, por este motivo el personal no puede realizar sus actividades con eficiencia, esto se da por una inadecuada planificación, sin duda esto disminuye el cumplimiento de actividades encomendadas.

## 6.- ¿Recibió una inducción adecuada al momento de ingresar a la empresa?

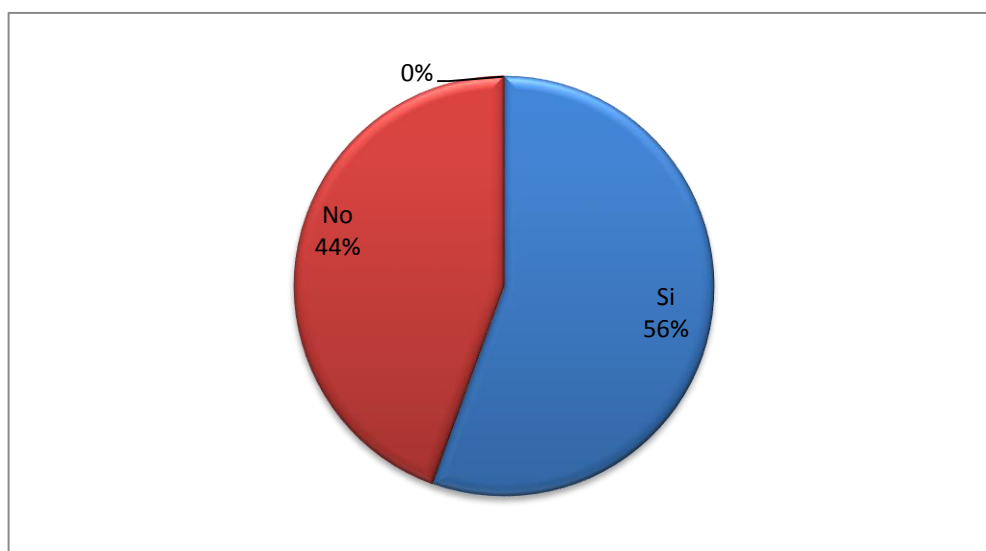
CUADRO 7 Inducción

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	55,60
No	4	44,40
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por: El autor

Fuente: Encuesta directa

Gráfico 7 Inducción



Elaborado por: El autor

Fuente: Encuesta directa

### Análisis e interpretación

La JAAP JM, debe dar una pequeña inducción al personal al momento de su ingreso, para que conozcan las actividades que va a realizar dentro de la empresa y de esta manera pueda efectuar con eficiencia las tareas asignadas, pues de acuerdo a la encuesta se nota que no todos recibieron capacitación e inducción correcta para el desempeño de tareas.

## 7.- ¿Recibe las instrucciones de lo relativo a su trabajo por escrito?

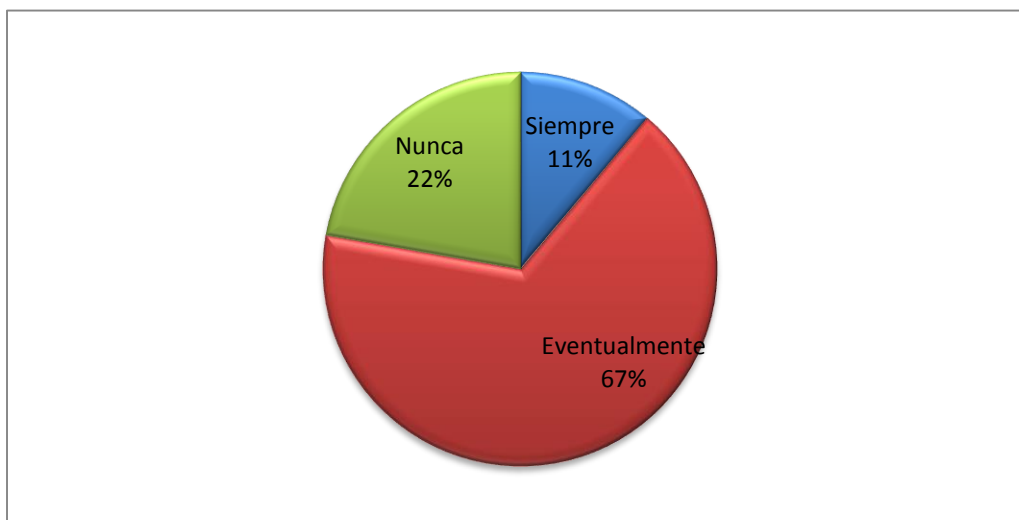
CUADRO 8 Instrucciones por escrito

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	11,10
Eventualmente	6	66,70
Nunca	2	22,20
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por: El autor

Fuente: Encuesta directa

Gráfico 8 Instrucciones por escrito



Elaborado por: El autor

Fuente: Encuesta directa

### Análisis e interpretación

Los trabajadores en su mayoría recibieron eventualmente las instrucciones de lo relativo a su trabajo por escrito, lo que muestra una deficiencia en la comunicación interna de la organización.

El necesario entregar al personal un documento escrito donde se detalle claramente las actividades que deben cumplir en su jornada de trabajo, al no contar con este documento el personal realiza sus tareas diarias empíricamente.

**8.- ¿Recibe algún tipo de capacitación para mejorar el desempeño de sus actividades laborales?**

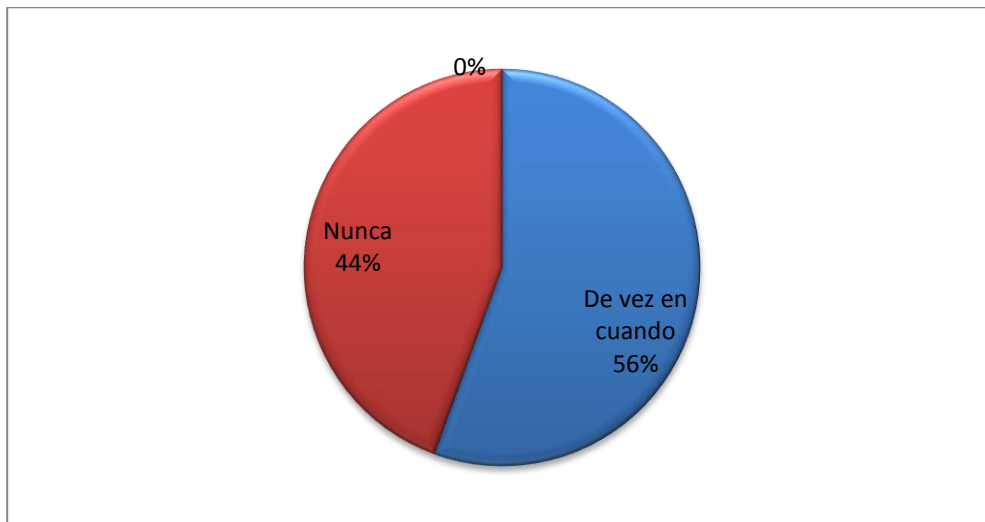
CUADRO 9 Capacitación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De vez en cuando	5	44,40
Nunca	4	55,60
<b>Total</b>	9	100,00

Elaborado por: El autor

Fuente: Encuesta directa

Gráfico 9 Capacitación



Elaborado por: El autor

Fuente: Encuesta directa

**Análisis e interpretación**

La encuesta permite notar que la capacitación es casi nula dentro de la organización, la ausencia de capacitación evita el crecimiento personal, e incrementa el bajo rendimiento de los trabajadores pues no se desarrollan todas sus capacidades.

## 9.- Cómo calificaría la organización administrativa de la JAAP

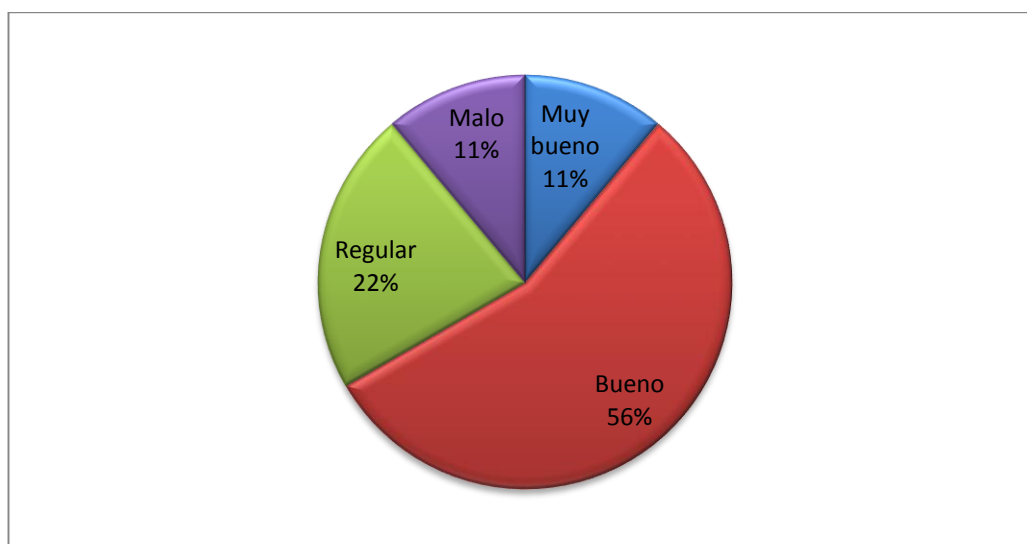
CUADRO 10 Organización Administrativa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	1	11,10
Bueno	5	55,60
Regular	2	22,20
Malo	1	11,10
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por: El autor

Fuente: Encuesta directa

Gráfico 10 Organización Administrativa



Elaborado por: El autor

Fuente: Encuesta directa

### Análisis e interpretación

Los trabajadores en su mayoría opinan que la organización de la JAAP JM es buena, lo que indica que los aciertos son mayores a los problemas administrativos. Sin embargo, se debe conseguir mayor planificación en sus actividades que permitan ir mejorando día a día su administración.



## ANÁLISIS DE LA ENCUESTA A LOS USUARIOS DE LA JAAP JM (U.S)

### 1) ¿Sabe usted si la JAAP JM realiza un análisis de la calidad del agua que provee a la comunidad?

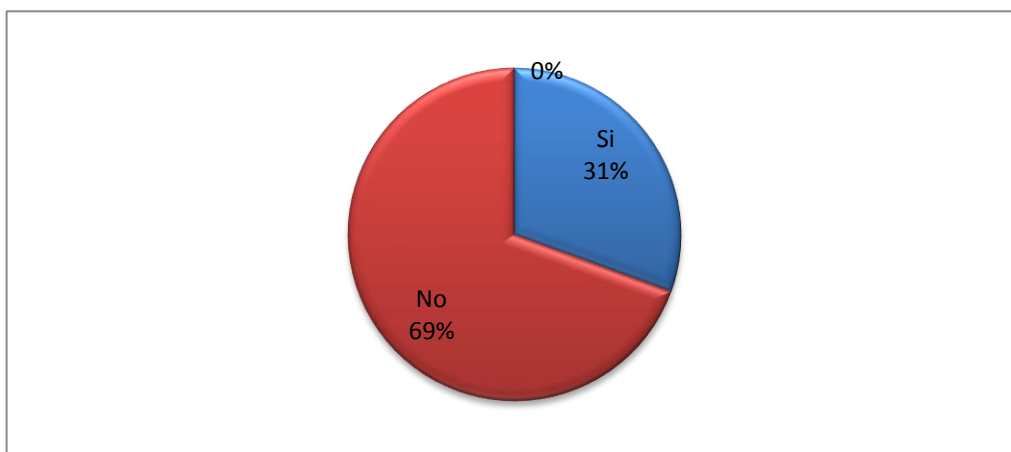
CUADRO 11 Conoce sobre calidad de Agua

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	44	30,60
No	100	69,40
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por: El autor

Fuente: Encuesta directa

Gráfico 11 Conoce sobre calidad de Agua



Elaborado por: El autor

Fuente: Encuesta directa

### Análisis e interpretación

La mayoría de usuarios menciona que no conoce si se realizan análisis sobre la calidad del agua, mientras el resto dice conocer de manera superficial sobre los análisis del agua. Es necesario que los usuarios conozcan el procedimiento de análisis que se realiza al agua para detectar su calidad y de esta manera el consumidor se sienta conforme con nuestro servicio. Un gran porcentaje de los usuarios no conocen de este análisis.

## 2) ¿Ha tenido inconvenientes con los servicios que presta la Junta de Agua?

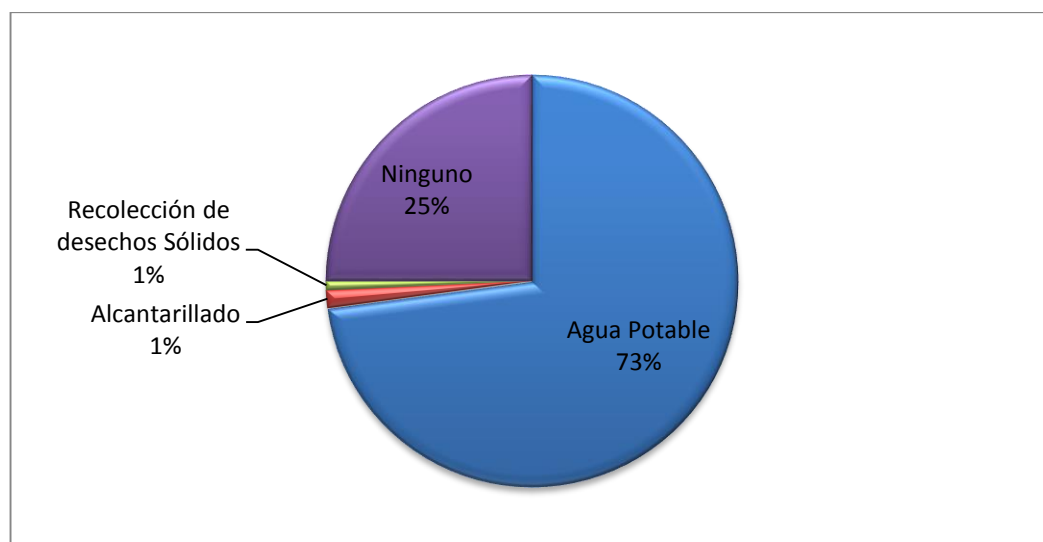
CUADRO 12 Calidad de servicio

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Agua Potable	105	72,90
Alcantarillado	2	1,40
Recolección de desechos Sólidos	1	0,70
Ninguno	36	25,00
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por: El autor

Fuente: Encuesta directa

Gráfico 12 Calidad de servicio



Elaborado por: El autor

Fuente: Encuesta directa

### Análisis e interpretación

La gran parte de los usuarios ha tenido inconvenientes con el servicio de agua potable, por lo cual es importante revisar el proceso de distribución del agua para realizar las mejoras necesarias y brindar un servicio de calidad. en una mínima parte se mencionan problemas con el alcantarillado y la recolección de desechos sólidos.

**3).- ¿Cómo califica la atención que recibió al momento de ingresar a las instalaciones de la JAAP?**

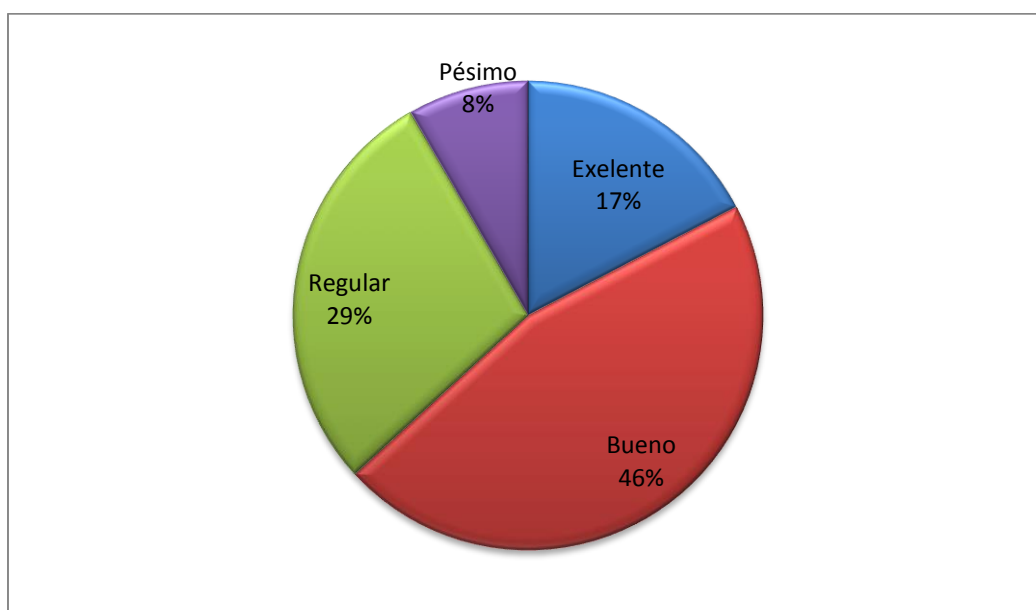
CUADRO 13 Atención recibida

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	25	17,40
Bueno	66	45,80
Regular	41	28,50
Pésimo	12	8,30
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por: El autor

Fuente: Encuesta directa

Gráfico 13 Atención recibida



Elaborado por: El autor

Fuente: Encuesta directa

**Análisis e interpretación**

Se observa que la mayoría de los usuarios han recibido una buena atención y en menor cantidad opinan que la atención fue regular. Aunque estos resultados son aceptables, una adecuada capacitación al personal que atiende a los usuarios puede incrementar la satisfacción del cliente.

#### 4) ¿Cómo considera la organización de la JAAP- Juan Montalvo?

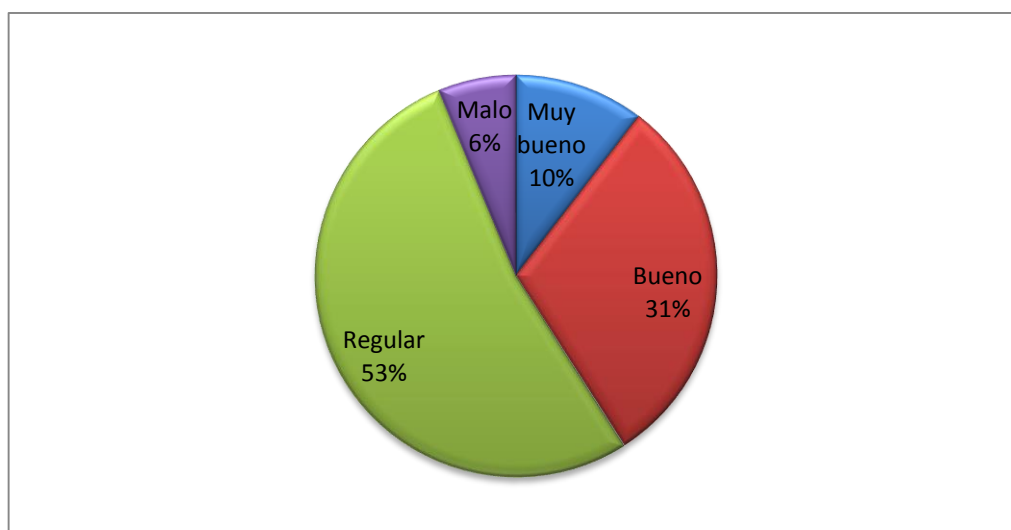
CUADRO 14 Organización de la JAAP

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	15	10,40
Bueno	44	30,60
Regular	76	52,80
Malo	9	6,20
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por: El autor

Fuente: Encuesta directa

Gráfico 14 Organización de la JAAP



Elaborado por: El autor

Fuente: Encuesta directa

#### Análisis e interpretación

La mayor parte de los usuarios de la JAAP JM consideran que la organización es regular y en menor cantidad opinan que su organización es buena.

La organización en la JAAP JM es un factor importante, porque ayuda a regular las actividades que se deben realizar, mediante las encuestas realizadas a los usuarios se puede percibir la imagen que tiene el JAAP con respecto a su organización, por lo que siempre se deberá estar en constante mejora.

**5)- ¿Con qué frecuencia le informan sobre las actividades realizadas en la JAAP?**

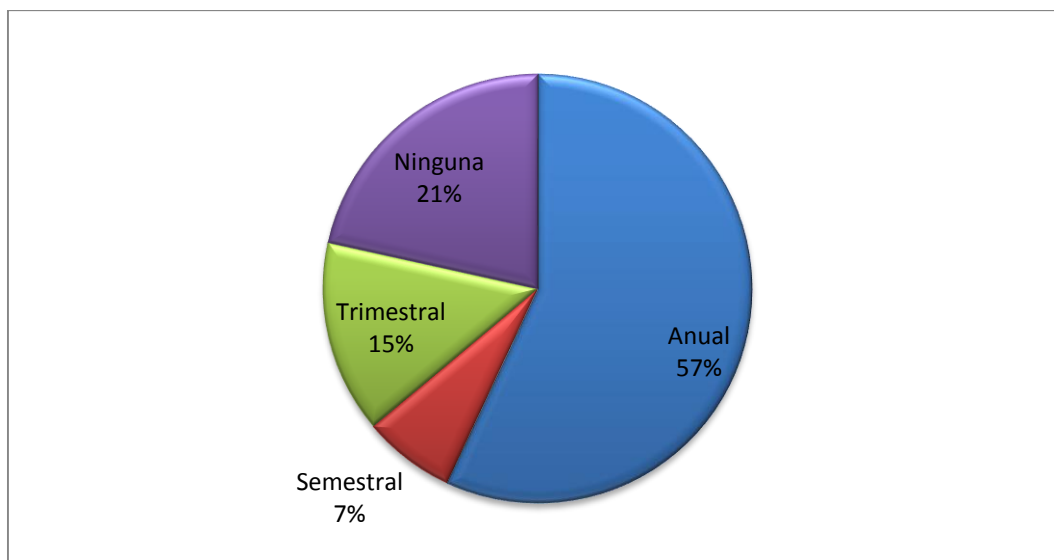
CUADRO 15 Información y comunicación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Anual	82	57,00
Semestral	10	6,90
Trimestral	21	14,60
Ninguna	31	21,50
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por: El autor

Fuente: Encuesta directa

Gráfico 15 Información y comunicación



Elaborado por: El autor

Fuente: Encuesta directa

**Análisis e interpretación**

Los usuarios tienen en su mayoría reuniones anuales donde la Directiva de la JAAP JM da a conocer todas las gestiones que se ha realizado durante el transcurso de ese año, los coordinadores sectoriales tienen reuniones cada mes, esto se realiza basándose en la ley de Junta de Aguas.

**6) ¿Qué aspectos cree usted que se deben mejorar en la Junta?**

CUADRO 16 Aspectos a mejorar

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Calidad de los servicios	108	75,00
Puntualidad	7	4,90
Servicios y atención al cliente	14	9,70
Otras	15	10,40
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por: El autor

Fuente: Encuesta directa

Gráfico 16 Aspectos a mejorar



Elaborado por: El autor

Fuente: Encuesta directa

**Análisis e interpretación**

Los usuarios de la JAAP JM, manifiestan que la problemática central es la calidad del servicio. Para solucionar este problema es necesario la implementación de un manual de procedimientos, para satisfacer al usuario. En menores cantidades, los usuarios opinan que los aspectos que hay que mejorar se relacionan con la atención al cliente y la puntualidad.

**7)Está de acuerdo con las tarifas establecidas para los servicios que presta la JAAP?**

CUADRO 17 Tarifas establecidas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completamente	29	20,10
En gran parte	53	36,80
En desacuerdo	62	43,10
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por: El autor

Fuente: Encuesta directa

Gráfico 17 Tarifas establecidas



Elaborado por: El autor

Fuente: Encuesta directa

**Análisis e interpretación**

La mayor parte de los usuarios se encuentra en desacuerdo con las tarifas por los servicios, esto dado principalmente porque todos los usuarios no gozan a 100% del servicio, puesto que el agua es deficiente por falta de una planificación de mantenimiento del sistema de distribución.

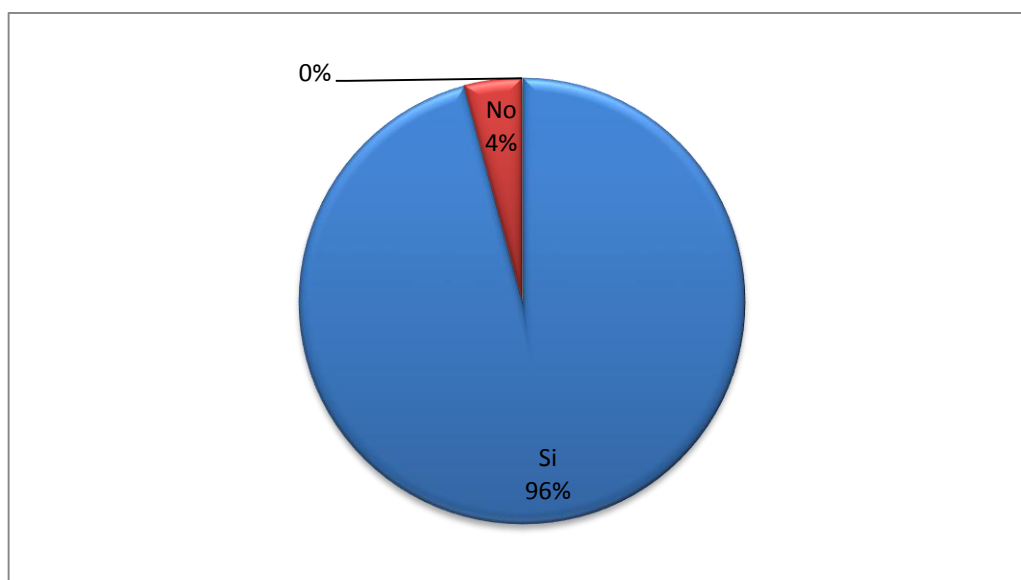
**8) ¿Cree usted que el personal que labora en la JAAP necesita capacitación para prestar un mejor servicio y atención al cliente?**

CUADRO 18 Capacitación sobre atención al cliente

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	138	95,80
No	6	4,20
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por: El autor  
Fuente: Encuesta directa

Gráfico 18 Capacitación sobre atención al cliente



Elaborado por: El autor  
Fuente: Encuesta directa

**Análisis e interpretación**

La mayor parte de los usuarios afirman que es necesario capacitar en el aspecto de atención al cliente, al personal de la JAAP JM, para que el usuario se sienta conforme con el servicio.



**9) Cuenta la JAAP con un sistema de recolección de sugerencias, comentarios y reclamos de los usuarios?**

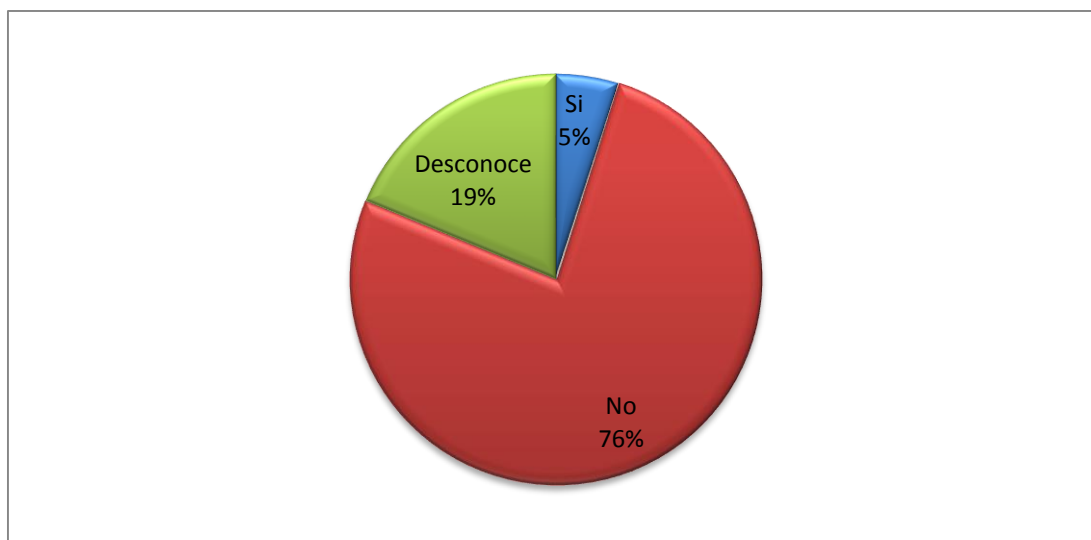
CUADRO 19 Sistema de recolección de sugerencias

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	4,80
No	110	76,40
Desconoce	27	18,80
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>100,00</b>

Elaborado por: El autor

Fuente: Encuesta directa

Gráfico 19 Sistema de recolección de sugerencias



Elaborado por: El autor

Fuente: Encuesta directa

**Análisis e interpretación**

Los usuarios de la JAAP JM, manifiestan que no hay un buzón de sugerencias o tal vez no se encuentra visible al público, por esta razón no son atendidos los requerimientos, sugerencias y reclamos de los usuarios. Para esto se deberá mejorar los sistemas de comunicación con el usuario con el fin de conocer sus necesidades y expectativas

## 1.8 CONSTRUCCIÓN MATRIZ FODA

CUADRO 20 FODA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>1.-Experiencia del personal de la JAAP JM</li><li>2.-Costos de comercialización</li><li>3.- Permanente control interno en la gestión y evaluación de actividades</li><li>4.- Utilización de medios tecnológicos para el desarrollo de las actividades</li><li>5.- Disponibilidad de maquinaria y equipos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>1.-Capacitación en aspectos tecnológicos ayudarán a la gestión de la JAAP JM</li><li>2.-Contar con asesoría externa para mejorar la gestión administrativa</li><li>3.- Trabajar en conjunto con la comunidad por el bienestar general.</li><li>4.- Tecnificación en la prestación de los servicios</li><li>5.- Actitud hacia el servicio al cliente</li></ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>1.- Calidad del agua suministrada a los usuarios</li><li>2.-No cuenta con un Manual de Procesos</li><li>3.-Falta de un programa de capacitación en cada área</li><li>5.- No maneja de forma técnica las sugerencias de los usuarios.</li><li>6.- Carece de una estructura organizacional</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>1.-Intervención del MIDUVI por una mala gestión</li><li>2.-Variación de costos de insumos para el tratamiento del agua</li><li>3.-.Cambio de políticas gubernamentales.</li><li>4.- Demora en los pagos de los servicios por parte de los clientes debido a una insatisfacción de sus necesidades</li></ul>

Elaborado por: El autor

### **1.8.1 CRUCES ESTRATÉGICOS FO-FA-DO-DA**

**FO:** La experiencia profesional de los trabajadores permitirá que la asesoría externa pueda ser aprovechar al máximo, la atención al cliente será un punto fuerte a favor de la Junta Administradora de agua.

**FA:** La utilización de medios tecnológicos para mejorar los procesos será la base sobre la que se trabajará para mejorar la calidad de agua, esto sin duda mejorará la imagen de la organización.

**DO:** Aumentar la capacitación de los trabajadores, siendo que la misma sea constante guiará a la eficiencia de los procesos.

**DA:** Manejar un sistema que permita aceptar comentarios y sugerencias, de este modo al analizar las sugerencias se podrá aumentar la satisfacción de los clientes.

### **1.9 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO**

En base al análisis de la información del presente diagnóstico, y con la ayuda de la matriz FODA se llegó a determinar que uno de los principales problemas que tiene LA JUNTA DE AGUA POTABLE DE JUAN MONTALVO es que todo el personal de la empresa no tiene definido claramente cuáles son sus verdaderas funciones dentro de su área de trabajo y cómo reaccionar ante eventualidad.

Es por eso la importancia de la creación de un **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA JUAN MONTALVO**, ya que por medio de este manual no solo se logrará definir las funciones administrativas en cada área de trabajo si no que ayudará a toda la organización y la satisfacción de los clientes.

## **CAPÍTULO II**

### **2 MARCO TEÓRICO**

El tipo de empresa de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia Juan Montalvo es según la propiedad del capital, se refiere a si el capital está en poder de particulares, del organismo público o de ambos.

**Empresa privada:** El capital está en manos privadas.

**Empresa pública:** El capital pertenece al Estado.

**Empresa mixta:** El capital de la empresa es compartida entre particulares y el Estado.

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia Juan Montalvo es una empresa mixta, es decir no es privada ni pública en su totalidad, funciona con los fondos de los usuarios y parte del dinero que necesita para financiarse proviene del Estado.

### **2.1 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

#### **2.1.1 Definición:**

- **Proceso**

En el presente trabajo un proceso quedará definido como: “una serie de actividades, acciones o eventos organizados interrelacionados, orientadas a obtener un resultado específico y predeterminado, como consecuencia del valor agregado que aporta cada una de las fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas por los responsables que desarrollan las funciones de acuerdo con su estructura orgánica”. (Gobernación de Magdalena, 2008)

- **Procedimientos**

Son “módulos homogéneos que especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas”. (Gobernación de Magdalena, 2008). En otras palabras, los procedimientos pueden considerarse como planes, debido a que establecen un método habitual para realizar actividades, presentes y futuras; los procedimientos describen cada una de las actividades dentro de una secuencia laboral, garantizando de esta manera la disminución de los errores.

- **Diferencia entre proceso y procedimiento**

Las definiciones de proceso y procedimiento mantienen algunas similitudes, incluso varios autores las utilizan de forma indistinta. Cuando se trata de manuales que orienten la ejecución del trabajo, es más generalizado el uso de “procedimientos”, así se afirma en el instructivo realizado por la gobernación de Magdalena (2008). En este instructivo, para usar de manera didáctica los términos: "proceso y procedimiento" se emplearán en forma análoga, Tal como se recomienda en el documento ya citado.

## **2.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

### **2.2.1 Definición:**

“Un manual de procedimientos es un elemento del Sistema de Control Interno, dicho documento es un instrumento de información detallado e integral, que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una empresa, en todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios”. (Astudillo Vanegas & Gómez Bravo, 2011)

### 2.2.2 Contenidos básicos de los manuales de procedimientos

- **Política:** Se define como “la orientación, marco de referencia o directriz que rige las actuaciones en un asunto determinado. Norma: Disposición de carácter obligatorio, específico y preciso que persigue un fin determinado enmarcado dentro de una política”. (Aula Virtual, 2010)
- **Reglamento:** es el “conjunto de políticas, normas y procedimientos que guía el desarrollo de una actividad”. (Gobernación de Magdalena, 2008)
- **Formato o Documento:** éste es un instrumento que “facilita el registro de la información necesaria para realizar los procedimientos y/o para dejar evidencia de que éste se realizó de acuerdo a los lineamientos previamente establecidos”. (Aula Virtual, 2010)
- **Puntos de Control:** “Prevenciones que hace un empleado en el desarrollo de un procedimiento para ejecutar la acción o tarea de acuerdo con las normas establecidas en los reglamentos”. (Gobernación de Magdalena, 2008)

Para que el trabajo, tanto de empleadores como de empleados, rinda frutos para la empresa y se tenga un desarrollo sostenido y sin muchas pérdidas se debe tomar en cuenta las preguntas sobre la identidad de la empresa:

- ✓ ¿Quiénes somos? = identidad, legitimidad.
- ✓ ¿Qué buscamos? = Propósitos.
- ✓ ¿Por qué lo hacemos? = Valores, principios, motivaciones.
- ✓ ¿Para quienes trabajamos? = Clientes.

### 2.2.3 Políticas y componentes del manual de procedimientos:

Las siguientes políticas y componentes, responden al establecimiento de metas así como los fundamentos que se proponen en el instructivo de procesos propuesto por la gobernación de Magdalena (2008)

- a) El establecimiento, desarrollo y mantenimiento de una línea funcional de autoridad, aquí deben estar determinadas las responsabilidades específicas de los miembros de la empresa, de forma tal que se permita complementar los controles de la organización.
- b) La determinación de funciones y responsabilidades de cada departamento, así como la actividad de la organización, eliminando las áreas de responsabilidad indefinida.
- c) El establecimiento y capacitación en un sistema contable que suministre una oportuna, completa y exacta información de los resultados operativos y de organización en el conjunto.
- d) Un sistema de información basado en datos de registro, documentos contables que esté diseñado para presentar un cuadro lo suficientemente informativo y bien organizado de las operaciones, y procedimientos detallados.
- e) La existencia de un mecanismo de evaluación y autocontrol que asegure un análisis efectivo y de máxima protección posible contra errores, fraude y corrupción. Dentro de la organización.
- f) El establecimiento de un sistema presupuestario que establezca un mecanismo de control de las operaciones futuras, asegurando, de este modo, la gestión proyectada y los objetivos futuros.
- g) La correcta disposición de los controles válidos, de forma tal que se vean estimulados: la responsabilidad y desarrollo de las cualidades de los empleados y el pleno reconocimiento de su ejercicio.
- h) Elementos esenciales para la aplicación de auditorías, interventoras y en general evaluaciones internas e independientes o externas. .

#### **2.2.4 Importancia de los manuales**

Los manuales resultan de gran importancia dentro de una organización, pues, éstos explican con lujo de detalle los procedimientos para evitar errores dentro de las áreas funcionales de una empresa. Por otro lado, al contener esta información, aportan en el proceso de adaptación de los

nuevos empleados; ya que explican todo lo relacionado con la organización, sus funciones generales y las funciones específicas de cada área de trabajo, además de la manera de ejecutar sus tareas.

Los manuales son documentos escritos que “concentran en forma ordenada una serie de elementos administrativos con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados” (Guagrilla, 2013).

Incluyen las normas jurídicas, reglamentarias y administrativas que se han establecido dentro de una organización, así como su relación con las funciones de las áreas de trabajo, los procedimientos y la forma en la que la empresa se encuentra organizada. Por lo que los manuales administrativos representan una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte y comunicación para toda entidad.

Son considerados uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, ya que “facilitan el aprendizaje y proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en cada una de las unidades administrativas que conforman a la empresa, fundamentalmente a nivel operativo o de ejecución, pues son una fuente de información que trata de orientar y mejorar los esfuerzos de sus integrantes para lograr la adecuada realización de las actividades que se le han encomendado”. (Molina, 2012)

#### **2.2.5 Objetivos de los manuales de procedimientos**

Entre los principales objetivos de los Manuales, según José María Melgar, en un estudio sobre procesos administrativos en el Salvador, son los siguientes:



- a) “Fijar las políticas y establecer los sistemas administrativos de la organización.
- b) Facilitar la comprensión de los objetivos, políticas, estructuras y funciones de cada área integrante de la organización.
- c) Definir las funciones y responsabilidades de cada unidad administrativa.
- d) Asegurar y facilitar al personal la información necesaria para realizar las labores que les han sido encomendadas y lograr la uniformidad en los procedimientos de trabajo y la eficiencia y calidad esperada en los servicios.
- e) Permitir el ahorro de tiempos y esfuerzos de los funcionarios, evitando funciones de control y supervisión innecesarias.
- f) Evitar desperdicios de recursos humanos y materiales.
- g) Reducir los costos como consecuencia del incremento de la eficiencia en general.
- h) Facilitar la selección de nuevos empleados y proporcionarles los lineamientos necesarios para el desempeño de sus atribuciones.
- i) Constituir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas y procedimientos.
- j) Servir de base para el adiestramiento y capacitación del personal.
- k) Comprender el plan de organización por parte de todos sus integrantes, así como de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- l) Regular el estudio, aprobación y publicación de las modificaciones y cambios que se realicen dentro de la organización en general o alguno de sus elementos componentes.
- m) Determinar la responsabilidad de cada puesto de trabajo y su relación con los demás integrantes de la organización.

- n) Delimitar claramente las responsabilidades de cada área de trabajo y evita los conflictos inter-estructurales”. (Melgar Callejas, 2002)

Los manuales además resultan un elemento importante en la toma de decisiones administrativas, ya que ayudan a entender el funcionamiento general de las organizaciones, evitando las crisis; además de trazar mecanismos direccionados al cumplimiento de metas, así como las relaciones laborales tomando en cuenta las especificidades de cada una de las unidades administrativas que conforman la entidad, fundamentalmente en niveles operativos, pues son una fuente de información para direccionar el trabajo tanto de directivos como de empleados o subordinados en cada organización a fin de cumplir las metas propuestas.

### 2.2.6 Ventajas y limitaciones de la utilización de manuales

CUADRO 21 Ventajas y Limitaciones de la utilización de manuales

Ventajas	Limitaciones
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Facilitan el acceso a la información sobre las prácticas generales y sectoriales de la empresa, de manera permanente.</li><li>▪ Aportan al entrenamiento y capacitación de nuevos empleados y miembros de la organización, facilitando así su periodo de adaptación.</li><li>▪ Logran y mantienen un sólido plan de organización.</li><li>▪ Aseguran la socialización del plan general entre todos los miembros de la organización y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.</li><li>▪ Determinan y describen la responsabilidad de cada puesto y su relación con otros puestos de la organización</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Funcionan como una herramienta, sin embargo no deben ser considerados como la solución para todos los problemas administrativos que se puedan presentar.</li><li>▪ Pierden vigencia con rapidez, por lo que deben ser actualizados constantemente.</li><li>▪ No incluyen los aspectos informales de la organización, cuya vigencia e importancia para la vida de la misma es notoria.</li><li>▪ No es una herramienta considerada útil por pequeñas organizaciones.</li><li>▪ Algunas compañías consideran que la elaboración de un manual resulta: caro, limitativo y laborioso.</li><li>▪ Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez.</li></ul>

**Fuente:** (ISEADE, 2012)

### 2.2.7 Tipos de manuales

Los manuales pueden ser clasificado de acuerdo a sus funciones, por lo que van a ser aplicados según las necesidades de las empresas, contienen la descripción de las actividades que deben ser desarrolladas

por los miembros de la empresa, para efectos de este texto se hace énfasis en tres tipos de manuales: de Organización, de Normas y Funciones y de Puestos y Funciones.

### **1. Manual de organización**

“Es un Manual que explica en forma general y condensada todos aquellos aspectos de observancia general dentro de la empresa, dirigidos a todos sus integrantes para ayudarlos a conocer, familiarizarse e identificarse con ella”. (Gomez, 2008)

Además contienen información de los antecedentes, y los lineamientos establecidos en una organización para ejecutar las tareas según el área requerida, así como los canales de comunicación y coordinación; es decir que la información que proporcionan se refiere a la estructura orgánica de la entidad.

Este tipo de manual representa la organización formal de una institución, mencionado, para cada puesto de trabajo, los objetivos del mismo, funciones, autoridad y responsabilidad.

### **2. Manual de normas y procedimientos**

Describe las tareas rutinarias de trabajo, con una secuencia lógica de cada una de las actividades, para unificar y controlar de las rutinas de trabajo y no hacerlas de manera empírica.

Ayudan a facilitar la supervisión del trabajo con un control de las actividades, evitando la duplicidad de pasos dentro de los procesos.

“Contiene un texto que señala las normas que se deben cumplir para la ejecución de las actividades que integran los procesos, se complementa con diagramas de flujo, así como las formas y formularios que se emplean

en cada uno de los procedimientos que se describan.” (Melgar Callejas, 2002)

Este tipo de manual es elaborado según las necesidades de cada área, ya que uno general resultaría ser un documento de muy difícil entendimiento y no se tendría una organización adecuada.

“El manual de procedimientos y normas describe en detalle las operaciones que integran los procedimientos administrativos en el orden secuencial de su ejecución y las normas a cumplir por los miembros de la organización compatibles con dichos procedimientos”(Herrera, 2014).

### **3. Manual de puestos y funciones**

Contiene las responsabilidades y obligaciones específicas de los diferentes puestos, se utiliza en empresas estructuradas de manera funcional, en donde se respeta el nivel según el puesto ya que se tiene definidas las funciones.

Esto quiere decir recrea la estructura jerárquica, el lugar que ocupa cada puesto en la estructura organizacional, con respecto de los subordinado y los cargos de mayor jerarquía, de manera directa además indica la relación de éstos con otras áreas de la empresa.

#### **2.2.8 Elaboración de un manual**

Para la elaboración de los Manuales Administrativos no existen reglas universales, ni metodologías pre-establecidas, solamente existen lineamientos lógicos para su conformación, los cuales pueden integrarse de la siguiente forma: recopilación de información, interpretación y diseño de la información, elaboración del manual, aprobación y actualización del manual.

### **a) Recopilación de información**

La recopilación de información dependerá de las especificidades del manual que se quiera elaborar, aquí se toma en cuenta los objetivos: general y específicos basados en lo que es la empresa,

La información debe recopilarse con el apoyo del personal para que tener en cuenta las opiniones del mismo y estructurar dicha información de manera adecuada, esta información puede ser recopilada a través de entrevistas directas, cuestionarios para relacionarlos y sacar conclusiones que sirvan para el manual

### **b) Interpretación y diseño de la información**

La etapa de interpretación y diseño de la información, no es más que darle forma a la información recopilada bajo lineamientos técnicos y el criterio del personal encargado de elaborarlos.

Interpretar la información significa “analizar en todos los datos recopilados, su importancia y aporte al diseño del Manual, probablemente mucha de la información no será necesario incluirla dentro del documento por considerar que no agrega ningún valor para los usuarios directos, pero también se puede determinar que aún hacen falta algunos otros datos y que es necesario realizar una segunda etapa de recopilación de información”. (Paola Reyes, 2011)

Aquí se hace una revisión de las entrevistas que se tomó en cuenta de manera verbal y las encuestas para sacar conclusiones que aporten al manual. La depuración y complemento de información es muy importante para no elaborar documentos administrativos que se alejen de la realidad, por lo que toda la información al momento de ser diseñada, es importante que sea revisada por los entrevistados y aprobada por los funcionarios superiores de cada uno de ellos.

“El diseño del Manual es darle forma a la información para crear un borrador que permita visualizar claramente el contenido del documento y realizar los ajustes necesarios para su mejor comprensión.” (Herrera, 2014)

### **c) Elaboración del manual**

Es la etapa de creación del documento final bajo lineamientos claros, utilizando un lenguaje sencillo que logre la comprensión y aplicación de los usuarios directos del documento y de todos los niveles jerárquicos de la organización.

Hay que incluir conclusiones para un análisis adecuado y tomar medidas de corrección

### **d) Aprobación y actualización del manual**

Para la aprobación de los manuales se toma en cuenta a la Junta Directiva Gerente General, y jefes de áreas. Esto sirve para darle un realce y hacerlo un mecanismo formal, ya que solamente de esa forma los Manuales serán consultados y respetados por todos los integrantes de la organización.

Toda modificación del contenido del Manual se lo debe hacer por parte de los creadores del mismo tomando en cuenta todas las opiniones de los involucrados en el mismo.

## **2.3 ORGANIGRAMAS**

### **Definición**

*“Son la representación visual de la estructura organizacional, líneas de autoridad, (cadena de mando), relaciones de personal, comités permanentes y líneas de comunicación” pag 17 (Ferrel O.C., 2004)*

### 2.3.1 Importancia de los organigramas

Desempeña un papel informativo, es decir muestra que es lo que la empresa tiene y como es su estructura, además es una ayuda de información para la toma de decisiones.

“Los organigramas son fundamentales dentro de una empresa por lo que permite detectar fallas estructurales, ya que representa gráficamente las unidades y relaciones y estas se pueden observar en cualquier unidad o relación que corresponda con el tipo de actividad, función o autoridad que desempeña la unidad en sí” (ITESCAM, 2003)

### 2.3.2 Clasificación de los organigramas

Se lo hace tomando en cuenta según la forma de su estructura son;

- Analítico
- Generales
- Suplementarios

**Analíticos:** Son organigramas específicos, con información detallada y complementaria como gráficos y anexos, estos se destinan generalmente a las áreas de gerencia y directivos.

“Este tipo de organigrama tiene por finalidad el análisis de determinados aspectos del comportamiento organizacional, como también de cierto tipo de información que presentada en un organigrama permite la ventaja de la visión macro o global de la misma” (ITESCAM, 2003)

**General:** presenta una visión muy amplia de la organización es casi del dominio general de las personas y se utiliza para todas las áreas, ya que contiene información representativa de la organización.



**Suplementarios** se utilizan para mostrar la estructura en forma analítica o más detallada.

Según la forma y disposición geométrica de los Organigramas, éstos pueden ser:

- Verticales
- Horizontales.
- Escalares.
- Circulares o concéntricos

**Organigramas verticales:** este tipo de organigrama funciona como una pirámide jerárquica, ya que las unidades se desplazan de arriba abajo en una gradación jerárquica descendente, “se tiene una disposición de sus unidades y consiste en lo siguiente a partir del nivel técnico (departamentos, de gerencia, etc.), .la unidades subsiguientes de los distintos niveles no se desplazan horizontalmente (de izquierda a derecha o viceversa), sino en estricto sentido vertical esta modalidad o variante se utiliza economizar espacio”. (Valle, 2005)

**Organigramas horizontales:** resulta una variación del organigrama vertical, porque representan a la estructura de la organización de manera jerárquica, al igual que el organigrama vertical, pero con una disposición que va de izquierda a derecha en lugar de arriba hacia abajo.

**Organigrama escalar:** Se lo utiliza para denotar una estructura jerárquico, quizás la diferencia radica, en su formato, ya que utiliza líneas y sangrías, en la medida que la sangría es mayor el cargo es inversamente proporcional, es decir es de menor jerarquía.

**Circulares o concéntricos:** En este tipo de organigrama, los niveles jerárquicos se muestran mediante círculos concéntricos en una

disposición de dentro a fuera, al centro estará la mayor jerarquía, y mientras más periférico se el círculo, representará una menos jerarquía.

Se pueden adoptar dos normas para identificar las unidades, estas normas son: los nombres de las unidades se colocan en los recuadros y estos irán ubicados sobre cada círculo. O bien, se establece un numero de referencia a cada cuadro y luego se identifica el nombre con el número en una hoja anexa. “El organigrama circular; es recomendado, para disipar la imagen de subordinación que traducen los organigrama tradicionales”. (Cerde, 2000)

## **2.4 DIAGRAMA DE FLUJO**

### **Definición**

*“Es el algoritmo o procesos graficado. Es decir que es la representación gráfica de la secuencia de pasos dispuestos para conseguir un determinado resultado”(Verdoy, Mahíques, Sagasta, & Prades, 2006).*

El diagrama de flujo muestra el sistema en forma de red de procesos funcionales conectados entre sí, Esta herramienta permite describir el movimiento de los datos a través del Sistema. “El diagrama de flujos describe y determina: lugares de origen y destino de los datos , transformaciones a las que son sometidos, lugares en los que se almacenan los datos dentro del sistema , canales por donde circulan los datos”. (Inc, 2000)

Otra cosa importante que apuntar sobre el diagrama de flujo, es que este debe describir el proceso real, y no lo que esté escrito al respecto del proceso.




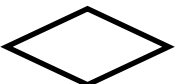




### 2.4.1 Tipos de diagramas de flujo

- **Formato vertical:** esta ordenado de manera tal que el flujo y la secuencia de las operaciones, va de arriba hacia abajo. “Es una lista ordenada de las operaciones de un proceso con toda la información que se considere necesaria, según su propósito”. (ITESCAM, 2003)
- **Formato horizontal:** el flujo de datos o la secuencia de las operaciones, va de izquierda a derecha.
- **Formato panorámico:** todo el proceso está representado en una sola carta y puede apreciarse de una sola mirada, lo que facilita su comprensión, aún para personas no familiarizadas. “Registra no solo en línea vertical, sino también horizontal, distintas acciones simultáneas y la participación de más de un puesto o departamento que el formato vertical no registra.” (ITESCAM, 2003)
- **Formato Arquitectónico:** muestra el movimiento de la secuencia de las operaciones a través del espacio donde éstas se ejecutan.

### 2.4.2 Símbolos utilizados en diagramas de flujo.

Se tienen la siguiente simbología utilizada en la formulación o elaboración de diagramas de flujo.

CUADRO 22 Simbología

Símbolo	nombre	Descripción
	Inicio - final	Se utiliza para representar el inicio o el fin de un proceso. También puede representar una parada o una interrupción
	proceso	Se utiliza para un proceso determinado, es el que se utiliza comúnmente para representar una instrucción
	Entrada-Salida	Es utilizado para representar una entrada o salida de información.
	Decisión	Indica toma de decisiones u operaciones lógicas
	Conector	Es utilizado para enlazar dos partes de un diagrama a través de un conector en la misma página del diagrama
	Conector fuera de la página	Es utilizado para enlazar dos partes de un diagrama pero que se encuentran en diferentes páginas
	Documento(s)	Es utilizado para representar uno o varios documentos según el caso que se requiera.
	Archivo	Se utiliza para representar el archivo temporal o definitivo de la documentación en un proceso

Fuente (ISEADE, 2012)

## 2.5 ADMINISTRACIÓN

### Definición:

“Administración es la ciencia, técnica o arte que por medio de los recursos humanos, materiales y técnicos, pretende el logro óptimo de los objetivos mediante el menor esfuerzo para poder lograr una mayor rentabilidad económica” (Stoner, 2007)

“La administración consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se

tratan de alcanzar las metas u objetivos con la ayuda de las personas y de las cosas, mediante el desempeño de ciertas labores esenciales, como son la planeación, la organización, la dirección y el control”.(Ansola, 2002)

### **2.5.1 Importancia de la administración**

La Administración resulta importante para cualquier entidad, ya que mediante ella se puede conseguir que la empresa funcione de forma sistemática; aunque lógicamente es más necesaria en organizaciones con mayor cantidad de miembros, pues entre mayor es la cantidad de miembros y departamentos de una empresa, más difícil se hace su organización.

“El éxito de un organismo social depende, directa e indirectamente de su buena administración, y sólo a través de ésta, de los elementos materiales, humanos, etc., con que ese organismo cuenta”. (MTSA, 2005)

Su importancia se ve reflejada en sus funciones:

- ✓ “Coordinación de recursos humanos, materiales y financieros.
- ✓ Relación de la organización con su ambiente externo y respuestas a las necesidades de la sociedad.
- ✓ Desempeño de ciertas funciones específicas como determinar objetivos, planear, asignar recursos, instrumentar, etc.
- ✓ Desempeño de varios roles interpersonales, de información y decisión” (Carranza, 2013).

### **2.5.2 Elementos de la administración**

Los elementos que conforman la administración son los siguientes

**La planeación:** “la planeación es la primera función administrativa, y de encarga de definir los objetivos para el futuro desempeño organizacional y decide sobre los recursos y tareas necesarios para alcanzarlos de manera adecuada”. (Domínguez, 2008)

La planeación desarrolla planes basados en objetivos, incluye además la toma de decisiones para el futuro y la solución de problemas que podrían presentarse. Por lo tanto podemos afirmar que en la planeación se describe lo que la organización pretende alcanzar y, cómo debe ejecutar los procesos que la llevarán a la consecución de estas metas trazadas.

**Organización:** “Es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada en el sentido de que debe garantizar la asignación de todas las tareas necesarias para el cumplimiento de las metas, la asignación debe hacerse a las personas mejor capacitadas para realizar esas tareas”. (Koontz, 19998)

En otras palabras organizar una empresa o cualquier tipo de entidad es coordinar todas las actividades o trabajos que se realizan en la misma para alcanzar los objetivos propuestos en la planeación.; de forma tal, que en la organización se establecen los medios y recursos para alcanzar los fines definidos en la planeación; además se establece responsabilidades para cada área de trabajo, así como se coordina a cada una de éstas para alcanzar dichos objetivos.

**La dirección:** “es la función de los administradores, que implica el proceso de influir sobre las personas para que contribuyan a las metas de la organización y del grupo; se relaciona principalmente con el aspecto interpersonal de administrar”. (ITESCAM, 2003)

La dirección pretende poner en práctica todo lo que fue determinado tanto en la planeación como en la organización, por lo que requiere trabajar con todas las áreas de la entidad, así que se hace imperiosa la capacidad de guiar y motivar a los trabajadores, para lograr los objetivos de la empresa,.

En otras palabras, la dirección implica el logro de objetivos con y por medio de personas. Por lo tanto, un dirigente debe interesarse y familiarizarse con el trabajo de todas las áreas así como fortalecer las relaciones humanas.

**El control:** “Función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los acontecimientos se adecuen a los planes. Implica medir el desempeño con metas y planes; mostrar donde existen desviaciones de los estándares y ayudar a corregirlos”. (Universidad San Francisco de Quito, 2010)

El control pretende señalar las debilidades y errores dentro de un proceso con el propósito de rectificarlos e impedir su repetición; a través del establecimiento de un acompañamiento, monitoreo y evaluación del desempeños de la empresa o entidad, lo que permite verificar que las tareas están ejecutándose de acuerdo a lo planeado y por ende estén direccionadas a cumplir con los objetivos propuestos.

## **2.6 PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS Y CONTABLES.**

### **2.6.1 Definición:**

**Finanzas:** puede ser vista como la disciplina que estudia los flujos de dinero que transcurren entre los agentes, por lo tanto tiene relación con todas las actividades en las que existe un intercambio de capital; con lo que se puede inferir que el objeto de estudio de las finanzas se ve a través de cuestiones sociales, políticas y económicas, en tanto el flujo del capital es de interés para todas estas instancias. “La ciencia financiera examina y evalúa, los métodos, mediante los cuales una institución, pública o privada, obtiene los fondos necesarios para llevar a cabo sus propósitos, así como los métodos por los cuales mediante los gastos, satisface las necesidades de dicha institución” (Villegas, 2001)

**Contabilidad:** puede ser entendida como el centro económico de la organización, ya que permite que todos los datos y transacciones realizadas, estén ordenadas de manera tal que proporcionen toda la información acerca de la condición financiera de la organización. La contabilidad es definida además como: “El sistema de información que permite identificar, clasificar, registrar, resumir, interpretar, analizar y

evaluar en términos monetarios, las operaciones y transacciones de una empresa”. (ISEADE, 2012)

### **2.6.2 Importancia de la contabilidad**

La contabilidad es de vital importancia para una organización ya que permite conocer con exactitud la situación económica-financiera de una empresa.

La contabilidad nace de la necesidad de las entidades de mantener un seguimiento y control sobre todas las transacciones y operaciones que se realizan de modo tal que en un determinado momento se sepa cuáles y cuántas operaciones ocurren durante cierto período, sí como el total de ingresos, gastos, deudas, utilidades etc.

La importancia de la contabilidad por lo tanto radica en la proporción de la información necesaria sobre la posición económica de la empresa y los datos suficientes para la toma de decisiones que determinen el devenir de la empresa.

### **2.6.3 El ciclo contable**

El ciclo contable es una serie de procesos necesarios para encontrar el balance y la cuenta de resultados de un periodo determinado, una definición más amplia apunta, que el ciclo contable es:

“el conjunto de pasos o fases de la contabilidad que se repiten en cada período contable de forma lógica y secuencial se refiere al proceso de registros que va desde el registro inicial de las transacciones hasta los estados financieros finales, además de registrar las transacciones explícitas conforme van ocurriendo, el ciclo contable incluye los ajustes para las transacciones adecuadamente en el período actual.” (Montero, 2012)



#### 2.6.4 Fases del ciclo contable

**Apertura de libros:** El libro diario se abre con el asiento inicial, que corresponde al último balance de la situación general de la empresa. Es decir que consiste en reflejar el balance inicial del libro diario. Para lo cual es necesario empezar "anotando los saldos únicamente de las cuentas de activo, pasivo y capital, cuentas de orden y contingentes, estas si hubieren. Estos saldos pueden tomarse del balance general o de situación financiera o directamente de las cuentas del mayor a la última fecha del ejercicio y luego de registrarlos en el diario general" (Machado & Bonilla, 2011)

**Documentación fuente:** implica el reconocimiento y análisis de todos los documentos que sustentan las transacciones realizadas; en base a este reconocimiento se realizará el registro de todas las operaciones financieras.

**Libro diario:** Es la constancia de las transacciones realizadas, mediante la introducción de asientos contables; que deberán estar escritos de forma cronológica.

**Libro mayor:** Los asientos contables registrados en el libro diario, se trasladan al libro mayor; éste agrupa las cuentas que utiliza la empresa para registrar las transacciones. Por lo tanto "en cada cuenta del mayor se conocerá su movimiento cronológico los valores de débitos (DEBE), de créditos (HABER) y sus saldos." (Machado & Bonilla, 2011)

**Balance de comprobación:** tiene como objetivo comprobar que los registros realizados tanto en el libro diario como en el libro mayor son correctos, para lo cual utiliza la suma de créditos comprándola con la de débitos; así mismo mediante la suma comprar los saldos deudores de los saldos acreedores.

**Ajustes y reclasificación:** esto se realiza al final de cada periodo, generalmente durante el balance de comprobación se descubren errores,

por lo tanto es necesario analizar las cuentas que requieren ajustes, y proceder a abrir asientos de ajuste; “los ajustes corrigen y regulan el proceso de datos del período contable pues así se pueden preparar y emitir informes bien depurados partiendo de los saldos de las cuentas” (Montero, 2012)

**Estados Financieros:** Es el resultado final de todo el proceso, en el que se describe la situación económica y financiera de una empresa al término de un ciclo determinado;

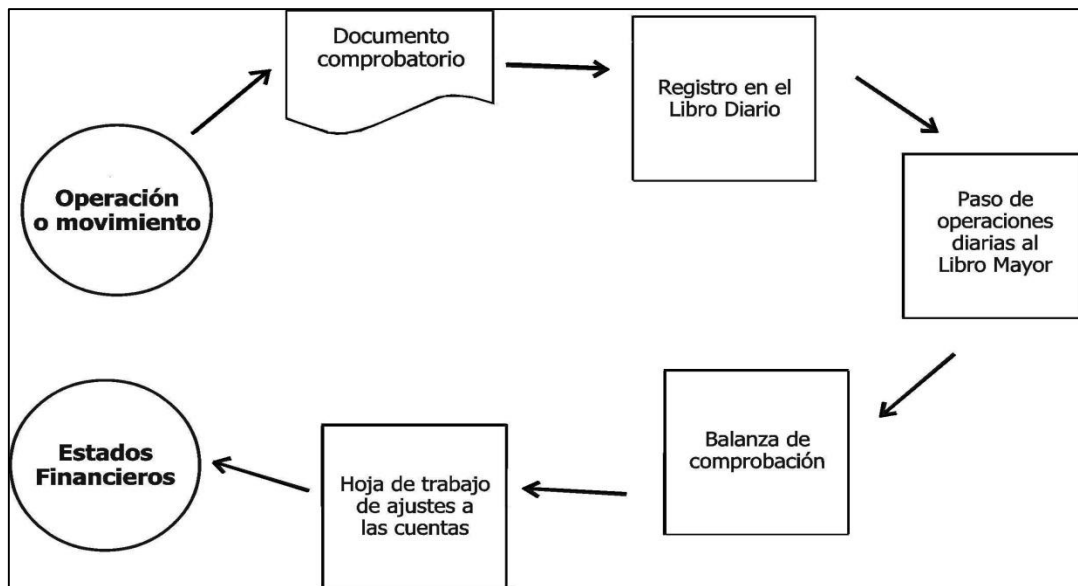
### **2.6.5 La portabilidad como base del análisis financiero**

El análisis financiero debe validar la información de los balances, para esto debe analizar las estructuras de endeudamiento de la empresa y debe expresar ello en los informes anuales que se presentan a la gerencia general.

Toda la información que se registra en los balances sale de los comprobantes utilizados en las transacciones, estos son “el conjunto de documentos que sustentan los registros contables de la empresa” (Almeida, 2010); es decir toda transacción comercial; los principales comprobantes a los que nos referimos son: cheque; pagaré; letra de cambio; factura; nota de crédito; nota de débito; recibo, escritura pública, etc.

En el siguiente flujo grama se encuentra graficado el proceso de registro dentro del ciclo contable.

Gráfico 20 Proceso del ciclo contable



#### 2.6.6 Diferencias entre la contabilidad administrativa, la contabilidad financiera y fiscal

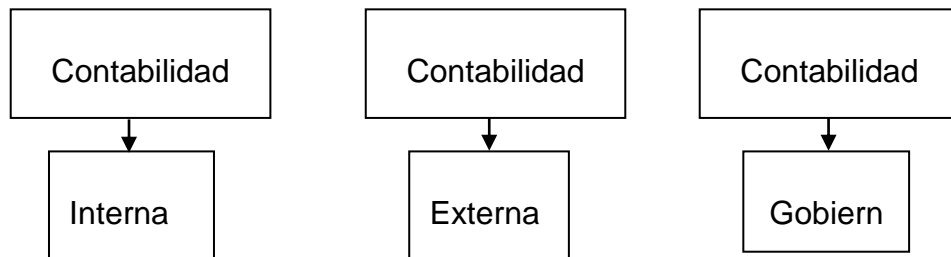
Si bien la contabilidad general dentro de una empresa es la misma para todos los departamentos, esta puede clasificarse según quien requiera y utilice la información contable. Así tenemos que:

**La contabilidad administrativa:** estará formada por aquellos informes de tipo interno, que describen la planeación de costos, las evaluaciones del desempeño del personal, la rentabilidad de los productos y las cuentas de los clientes y proveedores, que necesitan revisar los administradores de la empresa. “Se ocupa de la comparación cuantitativa de lo realizado con lo planeado, analizando por áreas de responsabilidad. Incluye todos los procedimientos contables e informaciones existentes, para evaluar la eficiencia de cada área” (Herrera, 2014)

**La contabilidad financiera:** estará formada por aquellos reportes de tipo exterior que interesan al sector financiero, a los inversionistas, casa de valores y accionistas. Registra las transacciones de forma cronológica; es decir que elabora y presenta los estados financieros de una entidad.

**La contabilidad fiscal:** estará formada por aquellos reportes que interesan al gobierno central, para disponer de los fondos públicos que generan las empresas de conformidad con un presupuesto establecido.

Gráfico 21 CONTABILIDAD ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y FISCAL



#### **2.6.7 Los estados financieros.**

Son una representación razonable, estructurada y moderada, de las operaciones realizadas por la entidad; proveen información sobre la posición financiera, así como los flujos de efectivo y el resultado de las operaciones. Esta información aporta a los usuarios en la toma de decisiones, pues en los estados financieros se refleja la situación financiera, la rentabilidad y la liquidez.

#### **Limitaciones de los estados financieros**

Los estado financieros de las empresas se ven distorsionados por la variable inflación, dado que los valores contablemente registrados difieren a menudo en forma sustancial de los valores verdaderos, por lo tanto las utilidades también se ven afectadas. Por otra parte las empresas pueden utilizar técnicas de maquillaje para hacer que sus estados financieros se vean más fuertes.

#### **2.6.7.1 Importancia de los estados financieros**

La importancia de los estados financieros radica en que gracias a estos tanto administradores como accionistas, propietarios e inversionistas, pueden conocer a detalle la situación financiera de la empresa.

La información contable que proveen los estados financieros es útil para los administradores en la toma de decisiones, para los accionistas, propietarios e inversionistas en cuanto pueden conocer la liquidez de la empresa; incluso le es útil al Estado en la medida que puede corroborar que el pago de impuestos es el correspondiente según lo determine la ley.

#### **2.6.7.2 Características de los Estados Financieros**

Según María Belén Montero (2012) un estado financiero debe ser:

- ✓ Comprensivo
- ✓ Coherente
- ✓ La información contenida debe ser de relevancia
- ✓ Debe ser de absoluta confiabilidad y transparencia, es decir que debe reflejar los saldos reales de la empresa
- ✓ Debe contener información que ayude a evaluar la administración de una empresa.
- ✓ Contiene información relativa a las transacciones de forma que permita: predecir, comparar y evaluar la capacidad de generar utilidades.

#### **2.6.7.3 Principales estados financieros**

**Balance general:** “muestra la información sobre los recursos y obligaciones financieros de la entidad; es decir: los activos en orden de su disponibilidad, mostrando también sus restricciones; los pasivos, atendiendo a su exigibilidad y revelando sus riesgos financieros; así como, el capital contable o patrimonio contable a dicha fecha” (Universidad San Francisco de Umich, 2002) El principal objetivo del

balance general es brindar información precisa al cabo de una fecha determinada. En este Estado Financiero, también conocido como estado de situación financiera, se refleja de manera detallada los siguientes puntos: activos circulantes y no circulantes, pasivos a corto y largo plazo, y el capital o patrimonio contable.

**Estado de resultados:** este documento muestra el resultado de las operaciones de una entidad en un determinado periodo y, por ende, los ingresos, gastos; así como la utilidad neta o cambio neto en el patrimonio contable, que resulta durante el periodo especificado. Es decir que detalla la forma en que se ha obtenido la utilidad o pérdida en el quehacer de la entidad.

**Estado de evaluación del patrimonio:** “presenta el resultado del período sobre el que se informa de una entidad, las partidas de ingresos y gastos reconocidas en el otro resultado integral para el período, los efectos de los cambios en políticas contables y las correcciones de errores reconocidos en el período, y los importes de las inversiones hechas, y los dividendos y otras distribuciones recibidas, durante el período por los inversores en patrimonio” (Montero, 2012). Especifica los siguientes elementos: movimiento de propietarios, creación de reservas, y utilidad o pérdida integral.

**Estado de flujo:** “muestra la información acerca de los cambios en los recursos y las fuentes de financiamiento de la entidad en el periodo, clasificados por actividades de operación, de inversión y de financiamiento” (Universidad San Francisco de Umich, 2002). En este Estado financiero se distinguen el origen y la aplicación de los recursos de la entidad; además se clasifica el flujo de efectivo entre actividades de inversión y de financiación.

**Reporte de políticas:** muestra los cambios en la inversión de los accionistas o dueños durante un periodo determinado. Muestra los

movimientos de los propietarios, la creación de reservas, y la utilidad o pérdida integral. Los movimientos comunes que realizan los propietarios o accionistas son: reembolsos y aportaciones de capital, decretos de dividendos, capitalizaciones de partida del capital contribuido, capitalizaciones de pérdida o utilidades, y Capitalizaciones de reservas creadas.

## **2.7 NORMATIVA DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERO DEL SECTOR PÚBLICO.**

**El Ministerio de Finanzas 2013 señala que “el sector Público no aplica NIFS, ya que ellas se rigen bajo el Presupuesto General del Estado”.**(Ministerio ode Finanzas, 2013)

El Sistema de Administración Financiera “SAFI” para el Sector Público es el conjunto de elementos que interactúan de forma ordenada, interdependiente y coordinada con el objetivo de llevar una administración transparente de los fondos públicos.

“Entre los subsistemas más importantes podemos citar: Presupuesto, Contabilidad Gubernamental, Tesorería, Nómina, Control Físico de Bienes, Deuda Pública y Convenios, los que están regidos por principios y normas técnicas destinados a posibilitar la asignación y utilización eficiente de los recursos públicos, de la cual se generen los adecuados registros que hagan efectivos los propósitos de transparencia y rendición de cuentas”. (Ministerio ode Finanzas, 2013)

### **2.7.1 Principios Generales.**

**Entes Financieros:** son todos los organismos, entidades, fondos o proyectos creados por ley, decreto u ordenanza, que administran recursos y obligaciones del Estado, bajo cuya responsabilidad estará el funcionamiento del Sistema Integrado de Administración Financiera. La existencia de dichos entes financieros, será permanente, a menos que normas legales o las disposiciones legales mediante las que fueron

creadas determinen la disolución de los mismos. Las entidades, fondos o proyectos que conforman el Gobierno Central, se constituirán en un solo Ente Financiero, con presupuesto, contabilidad y tesorería únicos.

“El conjunto de recursos y obligaciones administrados por los entes financieros, reflejados en el Sistema de Administración Financiera Institucional, constituirán la base del Sistema en los niveles Sectorial y Global del Sector Público no Financiero”. (Ministerio de Finanzas, 2013)

**Modelo de Gestión Financiera:** el conjunto de organismos, entidades, fondos o proyectos que conforman el Gobierno Central y Entidades Descentralizadas y Autónomas, se rigen a través de la centralización contable y de la caja fiscal y desconcentración de la ejecución presupuestaria, para lo que se constituyen los siguientes niveles estructurales:

- ✓ *Unidad de Administración Financiera (UDAF):* “es la máxima instancia institucional en materia financiera y presupuestaria; cumple y vela por la aplicación de leyes, normas y procedimientos que rigen la actividad financiera y presupuestaria de observancia general en la Institución”. (Ministerio de Finanzas, 2013). Las competencias de la “UDAF” no son de carácter operativo; ya que aglutina las solicitudes de sus unidades ejecutoras para su posterior tratamiento al nivel del ente rector; además, autoriza y aprueba las operaciones presupuestarias delegadas para su tratamiento.

Las atribuciones de las Unidades de Administración Financiera de cada organismo y ente del Sector Público, son las siguientes:

- a. Coordinar la programación y formulación del presupuesto.
- b. Coordinar con la unidad de planificación institucional la planificación con el presupuesto y el registro, en el sistema integrado de información financiera.



c. Coordinar la administración financiera institucional con el ente rector.

- ✓ *Unidad Coordinadora (UC)*: esta unidad es de carácter dependiente de la “UDAF”, en cuanto a lo organizativo, es decir al momento de cumplir determinadas atribuciones que le son delegadas para facilitar la coordinación de las unidades ejecutoras con la UDAF, particularmente en lo relacionado a la programación presupuestaria, programación financiera y ejecución presupuestaria. La creación de la misma es facultativa de la Institución, de acuerdo con las necesidades de gestión financiera institucional.
- ✓ *Unidad Ejecutora (UE)*: “es la unidad desconcentrada con atribuciones y competencias para realizar funciones administrativas y financieras y que, estructuralmente, forma parte de una Institución. Los presupuestos se asignan al nivel de unidad ejecutora; por tanto, son la instancia responsable, en lo operativo, de las distintas fases del ciclo presupuestario; para tal efecto se regirá a las disposiciones y normas del ente rector canalizadas a través de la UDAF y de las Unidades Coordinadoras de las que deberá requerir su aprobación o autorización en todo aquello que no se encuentre dentro de su marco de competencias”. (Ministerio de Finanzas, 2013)

**Periodos de Gestión:** El Sistema de Administración Financiera operará mediante períodos mensuales, de forma tal que se posibilite la medición y comparación de los resultados de la gestión y la situación económica financiera, contable y presupuestaria.

**Consistencia:** “el Sistema de Administración Financiera estará estructurado como un sistema integral, único y uniforme. El Ministerio de Economía y Finanzas tendrá la atribución exclusiva para autorizar, en casos excepcionales, la aplicación de criterios técnicos diferentes a los

establecidos en los principios y normas técnicas; los efectos en los resultados contables y presupuestarios se darán a conocer en notas explicativas de los respectivos informes, analizando el impacto económico o financiero que representen”. (Ministerio ode Finanzas, 2013)

**Exposición de información:** el informe contable debe tomar en cuenta los hechos financieros, económicos y sociales de las instituciones y organismos del Sector Público no Financiero, de tal modo que se procure el uso transparente de los recursos públicos. Los reportes del Sistema Integrado de Administración Financiera deben incluir toda la información que facilite la correcta interpretación de la situación económica de los entes financieros, los niveles: sectorial y global.

**Observancia del ordenamiento legal:** “el funcionamiento del Sistema de Administración Financiera estará supeditado al ordenamiento jurídico vigente, prevalecerán las disposiciones legales respecto de los principios y normas técnicas que se establezcan en materia contable y presupuestaria”. (Ministerio ode Finanzas, 2013). Es importante apuntar que si hubiere algún caso de imprecisión en la disposición legal, el Ministerio de Economía y Finanzas es el ente encargado, de establecer criterios técnicos de aplicación, siempre que no exista interpretación jurídica en contrario.

### **2.7.2 Obligatoriedad del Sistema de Administración Financiera del Sector Público “SAFI”**

“La aplicación del Sistema de Administración Financiera del Sector Público es obligatoria en el ámbito de los organismos, entidades, fondos o proyectos del Sector Público no Financiero; la inobservancia de sus normas estará sujeta a las sanciones previstas en la Ley”. (Ministerio ode Finanzas, 2013)

Una de las obligaciones del Ministerio de Economía y Finanzas es comunicar, de manera periódica, a la Contraloría General del Estado,

respecto a las entidades que no remitan la información financiera de forma confiable y oportuna, de manera que el Organismo Superior de Control disponga la ejecución de las verificaciones que estime pertinentes, ya sea mediante exámenes especiales o auditorías integrales.

### **2.7.3 Normas técnicas de presupuesto**

- **Normas generales**

Estas pretenden “regular la aplicación de las fases de programación, formulación, aprobación, ejecución, evaluación y liquidación del presupuesto público” (Ministerio de Finanzas, 2013).

Las instituciones del sector público no financiero están regidas por las normas técnicas presupuestarias por lo que su aplicación es obligatoria; pues ésta se circunscribe al ámbito de las instituciones que conforman el Presupuesto General del Estado. Los presupuestos del sector público no financiero se distinguirán en los siguientes grupos:

- ✓ Presupuesto General del Estado
- ✓ Presupuestos de las Empresas Públicas
- ✓ Presupuestos de los Organismos Seccionales Autónomos
- **Organización del Presupuesto General del Estado**

El Presupuesto General del Estado se estructura en los siguientes componentes:

- ✓ *Presupuesto del Gobierno Central:* es decir Presidencia de la República, Vicepresidencia de la República, Ministerios y Secretarías de Estado, Entidades Adscritas y otros organismos bajo el ámbito del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva.
- ✓ *Presupuestos de los organismos de control:* estos organismos son establecidos por el Estado con el fin de regular a las instituciones autónomas y descentralizadas, entidades de

prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.

- ✓ Presupuestos de las instituciones de la seguridad social creadas por ley.
- ✓ Presupuesto de los Ingresos Pre asignados por ley.
- ✓ Presupuestos de los Fondos creados por ley.

- **Modelo de gestión financiera y presupuestaria**

Las instituciones del sector público no financiero se organizan en dos niveles: de dirección y operativo.

El nivel de dirección estará bajo la autoridad de la Unidad de Administración Financiera (UDAF), sus atribuciones están relacionadas con:

“La vigilancia de la aplicación de las políticas presupuestarias emitidas por el ente rector, aprobación de acciones presupuestarias de carácter operativo que tengan incidencia al nivel institucional y coordinación con el ente rector para todas las acciones presupuestarias que superen el ámbito de competencia institucional. Para facilitar la relación entre el nivel operativo y el de dirección, en los casos en que exista un gran número de unidades ejecutoras, las instituciones podrán integrar un nivel intermedio denominado Unidad Coordinadora que asumirá, por delegación, las atribuciones que defina la UDAF” (Ministerio de Finanzas, 2013).

El nivel operativo está a cargo de las unidades ejecutoras; su responsabilidad consiste en la administración de los presupuestos que les sean asignados. Solo las unidades ejecutoras mantendrán presupuestos; no obstante a ello, el presupuesto institucional debe estar expresado como un todo, que será el equivalente a la sumatoria de los presupuestos de las unidades ejecutoras. “Los criterios para la definición de una unidad ejecutora dentro de una institución serán de naturaleza jurídica,

conveniencia originada en la necesidad de un manejo separado, como en el caso de los recursos provenientes de créditos y asistencias técnicas no reembolsables, y como resultado de los procesos de desconcentración”. (Ministerio de Finanzas, 2013)

- **Principios presupuestarios**

Los presupuestos públicos se regirán bajo los siguientes principios:

- ✓ Universalidad; los presupuestos deberán contener la totalidad de ingresos y gastos; de forma que no se puede realizar la compensación entre ingresos y gastos, si estos no han sido incluidos en el presupuesto de manera previa.
- ✓ Unidad; todos los gastos e ingresos deben contemplarse como un único presupuesto, bajo un esquema estandarizado. No podrán abrirse presupuestos especiales ni extraordinarios.
- ✓ Programación; “las asignaciones que se incorporen en los presupuestos deberán responder a los requerimientos de recursos identificados para conseguir los objetivos y metas que se programen en el horizonte anual y plurianual” (Ministerio de Finanzas, 2013).
- ✓ Equilibrio y estabilidad; el presupuesto debe ser consistente con las metas anuales de déficit y superávit fiscal.
- ✓ Plurianualidad: el escenario del presupuesto anual deberá ser elaborado en un marco pluri-anual y coherente con las metas fiscales de equilibrio y sostenibilidad fiscal.
- ✓ Eficiencia: la asignación y utilización de los recursos del presupuesto debe hacerse en términos de la producción de bienes y servicios públicos al menor costo posible para una determinada característica y calidad de los mismos.

- ✓ Eficacia: el presupuesto debe contribuir a la consecución de las metas y resultados definidos en los programas contenidos en el mismo.
- ✓ Transparencia: el presupuesto debe ser expuesto con claridad, y será objeto permanente de informes públicos sobre los resultados de su ejecución.
- ✓ Flexibilidad: el presupuesto debe ser susceptible a modificaciones para propiciar una mejor utilización de los recursos.
- ✓ Especificación: el presupuesto debe establecer claramente las fuentes de los ingresos y la finalidad específica a la que deben destinarse.

#### **2.7.4 Programación presupuestaria**

Es la fase del ciclo presupuestario en la que, se definen los programas anuales a incorporar en el presupuesto, “con la identificación de las metas de producción final de bienes y servicios, los recursos humanos, materiales, físicos y financieros necesarios, y los impactos o resultados esperados de su entrega a la sociedad”. (Ministerio de Finanzas, 2013)

- **Cronograma de elaboración de la proforma presupuestaria**

La Subsecretaría de Presupuestos es el ente encargado de elaborar cada año el cronograma para la programación y formulación de la plataforma del Presupuesto general del Estado, con fecha límite del 15 de enero. Dicho cronograma deberá aprobarse hasta el 31 del mismo mes, y contendrá:

- ✓ “Las actividades y tareas a ejecutarse desde la iniciación del proceso hasta la incorporación de los ajustes resueltos por el Congreso Nacional para la aprobación de la proforma presupuestaria;

- ✓ Las fechas de inicio y término de las tareas identificadas con la asignación de los entes responsables de su ejecución” (Ministerio de Finanzas, 2013).

- **Difusión de las Directrices Presupuestarias Anuales**

La Subsecretaría de Presupuestos es el ente encargado de elaborar las Directrices Presupuestarias Anuales; posteriormente éstas deben ponerse a consideración del Titular del Ministerio de Economía y Finanzas, a través de la Subsecretaría General de Finanzas. El plazo para la aprobación y expedición es hasta el 30 de abril de cada año; excepto en los años de cambio de gobierno, cuando el plazo se extiende hasta el 31 de agosto. Las Directrices contendrán:

- ✓ “La política macroeconómica resultante del escenario macroeconómico definido para el ejercicio fiscal al que corresponda la elaboración de la proforma;
- ✓ La política fiscal que sustentará el tratamiento de los ingresos, gastos, endeudamiento e inversiones;
- ✓ La política de programación presupuestaria que orientará la elaboración de las proformas institucionales; y,
- ✓ Los aspectos metodológicos que regirán para la elaboración y presentación de las proformas institucionales.
- ✓ Los techos presupuestarios institucionales para el proceso de programación presupuestaria”. (Ministerio de Finanzas, 2013)

- **Vinculación planificación-presupuesto**

La programación presupuestaria institucional está sustentada en el plan plurianual con un horizonte de cuatro años, dicha programación mantendrá consistencia con el plan plurianual del gobierno para el mismo período y en los planes operativos anuales que se formulen para su concreción.

“Los planes operativos constituirán el nexo que permitirá vincular los objetivos y metas de los planes plurianuales con las metas y resultados de los programas incorporados en el presupuesto. Para tal efecto, los objetivos y metas del plan plurianual se expresarán en objetivos y metas operativos de los planes anuales, de los que se definirán el conjunto de acciones necesarias y los requerimientos de recursos humanos, materiales, físicos y financieros para su consecución” (Ministerio de Finanzas, 2013).

Los responsables institucionales de la planificación y de la programación presupuestaria, deben establecer los elementos comunes del plan operativo y los expresarán en las categorías programáticas que correspondan; además estos elementos tienen que estar enmarcados en el techo presupuestario asignado para la elaboración de la proforma de la institución.

## **2.8 SUBSECRETARIA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO**

### **2.8.1 Generalidades**

La ley de agua potable y saneamiento fue desarrollada y aprobada durante el año 2002, bajo decreto ejecutivo No. 2766; el documento surge de la necesidad de elevar el acceso de los sectores urbanos y rurales al agua potable y al alcantarillado, debido a que para finales del año 1999 el total de domicilios sin acceso al agua potable ascendía al 33%, y la cantidad de domicilios sin alcantarillado era del 43%, según datos presentados en la ley de agua potable y saneamiento (2002); por lo que tras este nivel crítico de abastecimiento de agua potable y salubridad, el Estado toma como atribución asistir técnica y administrativa mente a las municipalidades de aquella época, hoy gobiernos autónomos y descentralizados municipales, a través de sus instituciones públicas. Los principales objetivos de la ley son los siguientes:

- ✓ “Incrementar la cobertura con la perspectiva de la universalización de los servicios, garantizando la atención del nivel esencial a cada



familia.

Incrementar la generación de instrumentos para el ejercicio del control social sobre la prestación de los servicios.

- ✓ Incrementar la creación de estructuras administrativas flexibles y autosuficientes; y fortalecer la capacidad institucional del Estado. Incrementar programas de calidad y productividad en la gestión y prestación de los servicios.
- ✓ Incrementar programas de gerencia de la demanda y conservación del agua.
- ✓ Incrementar las alianzas entre los sectores estatal y comunitario Incrementar programas de prevención y mitigación de riesgos”. (Política de agua potable y saneamiento, 2002)

▪ Política:

La Política de agua potable y saneamiento se establece como el medio para coordinar los esfuerzos del Gobierno Central, los Gobiernos Municipales y la sociedad, para mejorar las condiciones de vida, a través de la prestación de servicios básicos de abastecimiento de agua potable, alcantarillado, recolección y disposición adecuada de residuos sólidos.

“Con la Política de Agua y Saneamiento, se augura para el sector un nuevo ciclo de organización y acciones del Gobierno, cuyo énfasis recae en la capacidad de articular y regular la prestación de los servicios Públicos, en vez de proveerlos, pues la intención del Gobierno es de actuar, sobre todo, como regulador, coordinador y de promotor de los aspectos relacionados con las Políticas de agua y saneamiento, salud y otras, en vez de asumir funciones ejecutoras como ocurrió en el pasado” (Política de agua potable y saneamiento, 2002)

- **Diagnóstico sectorial:**

El diagnóstico incluye tres temas principales: la oferta y demanda por servicios, los desequilibrios en la prestación de servicios, y las razones para la insatisfactoria gestión de las entidades del sector.

- **Oferta y demanda**

La oferta y la demanda de los servicios de agua potable y saneamiento han mantenido un desequilibrio a través de los años; debido a que las entidades prestadoras de estos servicios no han logrado satisfacer la demanda, no lo han hecho en términos de cantidad y mucho menos de calidad.

“Al final de 1999 había en el país 4 millones de habitantes sin servicio adecuado de agua potable, 5 millones sin servicio adecuado de saneamiento y 6 millones sin un servicio adecuado de recolección y disposición de residuos sólidos en el medio urbano. La mala calidad de los servicios se manifiesta, entre otros, en un servicio intermitente de agua en casi la mitad de los centros urbanos, en falta de tratamiento de las aguas superficiales en un 30% de los centros urbanos, falta de tratamiento de las aguas usadas y descarga de basuras en quebradas y ríos”. (Yepes, Gómez, & Carvajal, 2002)

Para el año 2010, el censo realizado refleja que a nivel nacional el 72% de las viviendas cuentan con abastecimiento de agua potable, mediante la tubería de la red pública; superando en 4.5% a la cifra obtenida por el censo realizado en el 2001, que era de 67.49%. El uso del tanquero para abastecerse de agua potable en el 2001 era del 6%; mientras que para el 2011 esta cantidad resulta ser del 5%, variando apenas en un 1%. Estos datos fueron obtenidos de la página web del INEC (2012)

### **2.8.2 Desequilibrios en la prestación de los servicios**

Estos se ven reflejados en un esquema de centro-periferias, es decir que los sectores de la población con menores ingresos en las zonas rurales y peri-urbanas reciben servicios básicos de menor calidad, que en los centros de desarrollo urbano. Estos desequilibrios son en gran medida el resultado de políticas financieras y esquemas institucionales que:

“No garantizan la viabilidad financiera e institucional de las entidades prestadoras de servicios. No garantizan que los subsidios (transferencias del gobierno y préstamos concesionales) al sector contribuyan efectivamente a mejorar la situación de los más pobres, y no definen claramente las responsabilidades del gobierno, los municipios y las entidades prestadoras de servicios.” (Yepes, Gómez, & Carvajal, 2002)

Por otro lado, se ha visto reflejado que las transferencias y préstamos al sector para el 2002 no aportaban de manera efectiva a mejorar la situación de los sectores populares y periféricos de la población; debido a que se otorgaban sin la necesidad de que los objetivos estén debidamente justificados. “Las formas y canales utilizados para estas transferencias y préstamos tienen también el efecto negativo de reducir los incentivos para que las entidades prestadoras de servicios operen eficientemente y para que los municipios establezcan tarifas que permitan recuperar los costos”. (Yepes, Gómez, & Carvajal, 2002)

A ello hay que agregarle que, para el 2002, los subsidios que otorgaban las entidades prestadoras de servicios no cumplían con el propósito de favorecer a los más pobres, debido a que estaban diseñados y aplicados de forma tal que favorecían a los mayores consumidores.

### **2.8.3 Insatisfactoria gestión empresarial del sector.**

“El esquema organizacional del sector está bien orientado en la medida en que descentraliza hacia los municipios y comunidades la prestación de

los servicios. El esquema es, sin embargo, incompleto en la medida que no incluye una apropiada regulación de la calidad y precio de los servicios, ni un sistema adecuado de información que permita a las entidades prestadoras de servicios, las autoridades de gobierno y los usuarios comparar la calidad y el precio de los servicios que reciben”. (Yepes, Gómez, & Carvajal, 2002).

La condición de las municipalidades como proveedores de servicios en un mercado monopólico y simultáneamente fijador de precios, resulta dañina, debido a que “da lugar a que los gobiernos locales adopten políticas tarifarias y prácticas operacionales que no aseguran ni la sostenibilidad ni las posibilidades de crecimiento de los servicios” (Yepes, Gómez, & Carvajal, 2002). Este comportamiento, obedece a que los gobiernos cuyo periodo para gobernar es corto prefieren el status quo de los malos servicios y bajos precios; debido a que tomar acciones políticamente costosas, como el aumento de tarifas produce beneficios que únicamente se ven reflejados a mediano y largo plazo.

## **2.9 JUNTA DE AGUA POTABLE**

### **Definición:**

“Las junta de aguas es una empresa social la cual organiza y distribuye los recursos hídricos de una comunidad, las juntas de Agua potable tienen autonomía propia y obtienen sus recursos de los usuarios, están regulados por el MIDUVI”.(MIDUVI, 2012)

La distribución, así como el tratamiento del agua son aspectos tomados en cuenta en el Plan Nacional del Buen Vivir (2013-2017), por lo tanto se toma como antecedente el decreto No 3327 ejecutado por el Consejo Supremo de Gobierno, del año 1979 documento que determina imperiosa la creación de la Ley de Juntas Administradoras de Agua potable, en dicho documento se considera que:

“El Ministerio de Salud Pública, a través del Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias, ejecuta el Plan Nacional de Saneamiento Básico Rural, el mismo que está orientado a solucionar los problemas sanitarios del sector rural del país.

El Decreto Supremo No. 448 en actual vigencia corresponde al IEOS, entre una de sus finalidades, la de promover e intervenir activamente en el establecimiento y organización de las empresas públicas de agua potable y alcantarillado, así como en aquellas existentes en la actualidad, en lo posible con aportes de capital, a fin de estimular las inversiones en obras de este tipo.

Que el principal problema de los abastecimientos rurales de agua potable y alcantarillado ha sido el de lograr la continuidad de la operación y administración eficiente del sistema, debido a la inexistencia de organismos adecuados a cargo de esta función y para el cabal cumplimiento de tales propósitos, es conveniente construir un organismo local a nivel comunitario, a fin de que asuma en forma organizada y mancomunada estas responsabilidades”.(Ley de las juntas administradoras de agua potable y alcantarillado, 1979)

### **2.9.1 Importancia de las Juntas de Aguas**

Las Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado son establecidas en las comunidades rurales, cantones donde se implementen servicios de infraestructura sanitaria, las mismas que serán Utilizadas como derecho público con la suficiente y necesaria autonomía para las funciones a ellas encargadas. Su importancia en las comunidades radica en su poder de convocatoria parra con los usuarios del agua, debido a que todos los usuarios se encuentran sujetos a la ley de juntas administradoras de agua potable y alcantarillado.

**Según el Art. 2.** De la Ley de Aguas y su reglamentación regirán el funcionamiento de las Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado que se crearen dentro de la jurisdicción parroquial del país. (Miduvi, 2012)

### **Consideraciones generales de las juntas de agua potable y alcantarillado:**

Lograr la participación efectiva de la comunidad en los estudios definitivos, construcción, reparación, operación, administración y mantenimiento de abastecimiento de agua potable y/o sistemas de disposición de excretas, de acuerdo con las normas, procedimientos y disposiciones administrativas del IEOS. (Ley de las juntas administradoras de agua potable y alcantarillado, 1979)

Acorde a la Ley General de Juntas Administradoras, éstas tienen ingresos provenientes de “las tarifas que cobran por el servicio de Agua y Alcantarillado, de subsidios concedidos por organismos seccionales, así como de donaciones y aportaciones que recibirá de particulares. La tarifa por consumo de agua potable será determinada por el IEOS y la Junta Administradora de Agua primando naturalmente el criterio técnico del IEOS (MIDUVI) y cubrirá los siguientes rubros:

Gastos de operación y mantenimiento del sistema, bonificación al operador, recaudador, pago de energía eléctrica, combustibles y lubricantes, gastos de administración, cloración y un fondo de capitalización, el mismo que será utilizado para reparaciones futuras y ampliaciones del sistema.” (Guagrilla, 2013)

### **2.9.2 Atribuciones de las juntas de agua potable:**

Según la ley juntas de agua potable y saneamiento, los deberes y atribuciones de las juntas de agua potable son:

**1.-Firmar convenios** para la construcción, reparación, administración, operación y mantenimiento del abastecimiento de agua potable.

**2.-Adquirir y aportar los materiales** que según se fijen en el convenio proporcionará la comunidad para la construcción del sistema de agua potable, así como aquellos necesarios para la operación y mantenimiento del mismo.

**3.-Determinar y llevar a cabo las actividades encaminadas a recaudar los aportes monetarios,** materiales destinados a la construcción, ampliación o mejoramiento del servicio.

**5.-Responsabilizarse de la buena marcha administrativo y técnico del servicio.**

**7.-Aplicar las sanciones a que se hagan acreedores los usuarios, por infracciones que cometan a esta ley, o a su Reglamento solicitando para hacer efectivas dichas sanciones el auxilio de la autoridad del lugar.**

**10.-Cumplir y hacer cumplir esta ley, su reglamento y las normas que establezca el IEOS en lo relativo a la administración, operación y mantenimiento de los servicios.**

**11.-Informar a la comunidad al final del año sobre el estado económico de las Juntas y enviar copia de dicho informe a la delegación del IEOS. (Ley de las juntas administradoras de agua potable y alcantarrillado, 1979)**

A estas responsabilidades y atribuciones recogidas en el artículo 9 de la ley de las juntas de agua, se le suman las siguientes, que se encuentran enumeradas en el artículo 12 de la misma ley: “Realizar un balance mensual de ingresos y egresos y enviar una copia a la Jefatura Provincial del IEOS y otra a la Dirección Nacional de Saneamiento Básico Rural; en igual forma, prestar las facilidades para la supervisión trimestral que le

realizará un delegado del Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias”. (Ley de las juntas administradoras de agua potable y alcantarrillado, 1979)



## **CAPÍTULO III**

### **3 PROPUESTA**

#### **3.1 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

##### **3.1.1 OBJETIVO GENERAL**

Elaborar el manual administrativo, financiero y contable para mejorar los procedimientos existentes en la JAAP JUAN MONTALVO.

##### **3.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Definir las actividades y tareas que se realizan en un determinado proceso, es un requisito indispensable, para que las personas de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia Juan Montalvo, entren en contacto con las actividades.
- Convertir el manual de procedimientos administrativos y financieros en una herramienta indispensable, que sirva como guía en cada actividad que realice los colaboradores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia Juan Montalvo.
- Capacitar al personal de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia Juan Montalvo., para que utilicen correctamente el manual de procedimientos administrativos y financieros.

#### **3.2 TIPO DE EMPRESA**

La JAAP JUAN MONTALVO es una empresa comunitaria para la administración del recurso agua y de sus propias fuentes de agua concesionadas a nombre de la institución y es una entidad sin fines de lucro de carácter público que está regulada por la Secretaria Nacional del Agua SENAGUA.

### **3.3 BASE FILOSÓFICA**

En la actualidad la JAAP JUAN MONTALVO se encuentra organizada de la siguiente manera; ésta presidido por la directiva que en representación legal está al frente el señor Túquerres Velásquez Bayardo Ezequiel, en el área Administrativa y Recaudación por el señora Guerrero Miriam, y en la parte operativa el señor Chávez Santiago.

#### **3.3.1 . MISIÓN**

Proporcionar a los usuarios, un servicio de calidad que permita satisfacer las necesidades y demandas en abastecimiento de agua potable, alcantarillado y recolección de residuos sólidos; respetando y protegiendo los recursos naturales con enfoques de gestión social y manejo integral.

#### **3.3.2 VISIÓN**

En 5 años consolidarse de manera prioritaria en una Institución reconocida a nivel local, provincial y nacional, en la dotación de servicios básicos y ejemplo de desarrollo comunitario y participación ciudadana activa.

#### **3.3.3 PRINCIPIOS Y VALORES**

Estos dos aspectos serán los indicadores para llegar al cumplimiento de la misión y visión de la JAAP-JM que lo presentamos a continuación:

##### **PRINCIPIOS**

- Cultura orientada a la satisfacción de las necesidades de los usuarios y clientes.
- Atención y cumplimiento con todas las obligaciones adquiridas tanto con los usuarios actuales como los nuevos usuarios, sean estos internos como externos de la Parroquia.

## **VALORES**

- Responsabilidad y seriedad en todos nuestros aspectos que garantice la calidad en nuestro trabajo administrativo y de campo.
- Respeto entre las personas que laboran diariamente en la JAAP.
- Honradez y consideración que nos permite tener la confianza de nuestro equipo de trabajo, y ésta a su vez se proyecte hacia todos nuestros usuarios.
- Compromiso. Exigencia voluntad propia, empleo de nuestras capacidades por el cumplimiento de lo encomendado y el logro de los objetivos de nuestra organización.
- Calidad en el servicio. Concebida como un valor generado de la ética, valor que rige los actos del personal de la empresa, y lo que le da sentido a la definición de estrategias de atención al cliente interno y externo.

## **POLÍTICAS**

- Sostenibilidad económica y financiera, orientada a asegurar una permanente capacidad de funcionamiento de la infraestructura.
- Sostenibilidad al medio ambiental, orientado a generar continuas mejoras en la calidad de servicio.
- Mentalidad empresarial: mediante el establecimiento de estrategias para mantener la capacidad de combinar los recursos humanos, físicos, financieros y de información indispensables para la toma de decisiones y altos niveles de calidad y eficiencia

### **3.4 LA ORGANIZACIÓN**

#### **3.4.1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA JAAP -JM.**

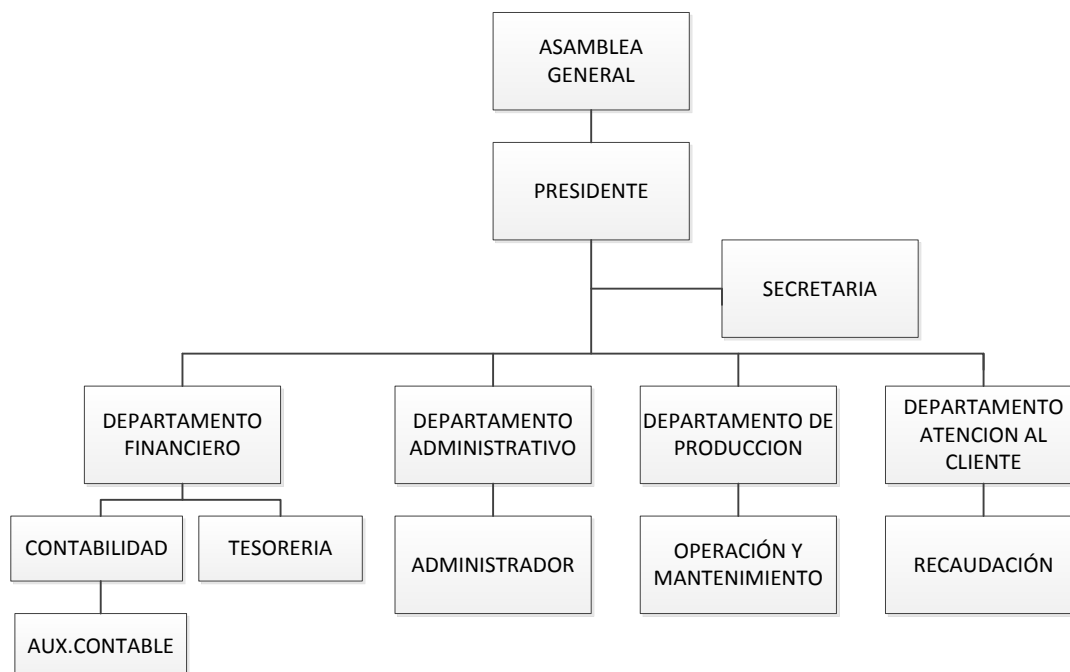
Es muy importante identificar con claridad la presentación de los niveles jerárquicos mediante un organigrama que nos permita los lineamientos de mando para evitar duplicidad de funciones y debe ser un documento

interno y que sirva de guía para todo el personal que labora dentro de la empresa.

El organigrama es una herramienta de carácter administrativo que permite reorganizar, emitir instrucciones, inspeccionar cada área, ilustrando un proceso para establecer responsabilidades y fijar un nivel de autoridad.

La JAAP-JM es una empresa que está ligada a la administración y cuidado del recurso agua para el consumo Humano de la Parroquia Juan Montalvo y a su vez prestar servicio de calidad bajo las normas de Higiene puesta por el Ministerio de Salud y se diseñará un organigrama estructural; en el que constarán las áreas que tiene la JAAP-JM. A continuación presentaremos un modelo de organigrama de la JAAP.

**Gráfico 22 Organigrama Estructura**



Las funciones de una organización deben ser redactadas en forma clara y precisa; el organigrama funcional es la base fundamental para el desarrollo de la organización, las responsabilidades delegadas a cada uno de los miembros de la empresa exige una adecuada descripción de funciones, esta debe estar encaminada a mantener un ambiente de

trabajo en el cual cada persona alcance el éxito deseado y cumplir con los objetivos planteados.

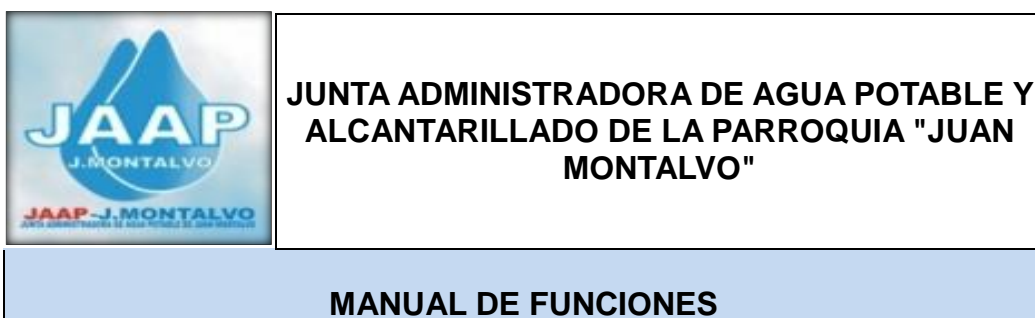
### **3.4.2 DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES**

Un manual es el documento que contiene la descripción de actividades que debe seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa.

La presente guía tiene como objetivo fundamental agilizar las operaciones de registro contable , evitando la duplicidad de funciones y dando certeza a los empleados de las actividades que deben realizar en su trabajo, se señala que para que éste manual se encuentre vigente se debe adaptar a los cambios que tenga la JAAP-JM.

A continuación se detallan uno a uno los diferentes puestos que conforman la JAAP-JM, sus funciones básicas y todo lo referente a su cargo, para dar una visión general de los puestos administrativos, contables, y operativos de la JAAP-JM.

Gráfico 23 Manual de Funciones Presidente



**Nombre de cargo:** Presidente

**Finalidad del cargo:** Encargado de actualizar los reglamentos, tomar decisiones y cumplir las funciones que la ley le otorgue.

**Funciones:**

- Modificar reglamentos obsoletos.
- Dirigir y controlar la JAAP-JM.
- Convocar y presidir las reuniones de la JAAP-JM.
- Ejercer la presentación legal de la JAAP-JM.
- Cumplir y hacer cumplir el reglamento interno de la JAAP-JM.
- Realizar evaluaciones periódicas a cerca del cumplimiento de las funciones.
- Apoyar las actividades de la JAAP-JM.
- Realizar informes de las actividades ejecutadas.
- Supervisar al personal de la JAAP-JM.

**Requisitos específicos:**

- **Estudios**

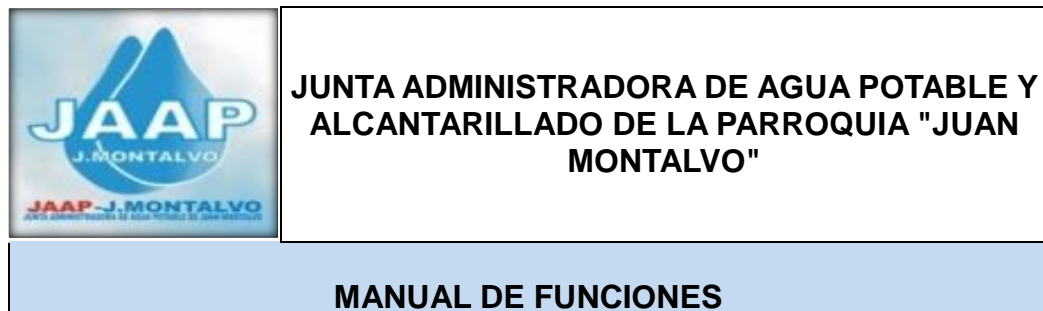
Título de Ingeniero de empresas registrado en la SNESCYT.

- **Experiencia**

Experiencia profesional mínimo 2 años.

**Elaborado por:** El autor

Gráfico 24 Manual de Funciones Secretaria



**Nombre de cargo:** Secretaria

**Finalidad del cargo:** Ordenar el funcionamiento administrativo de la JAAP-JM cumple una tarea fundamental dentro de la organización.

**Funciones:**

- Receptar y ordenar la documentación interna y externa de la organización.
- Redactar correspondencias, oficios y otros documentos.
- Registrar en la agenda todos los compromisos.
- Llevar registro de la entrada y salida de correspondencias.
- Elaborar actas de sesiones.
- Tener actualizado el archivo de documentos.
- Asistir a reuniones de trabajo.
- Preparar informes.
- Realizar y recibir llamadas telefónicas.

**Requisitos específicos:**

- **Estudios**


Título de Secretaria registrado en la SNESCYT.

- **Experiencia**

Experiencia profesional mínimo 2 años.

Elaborado por: El autor

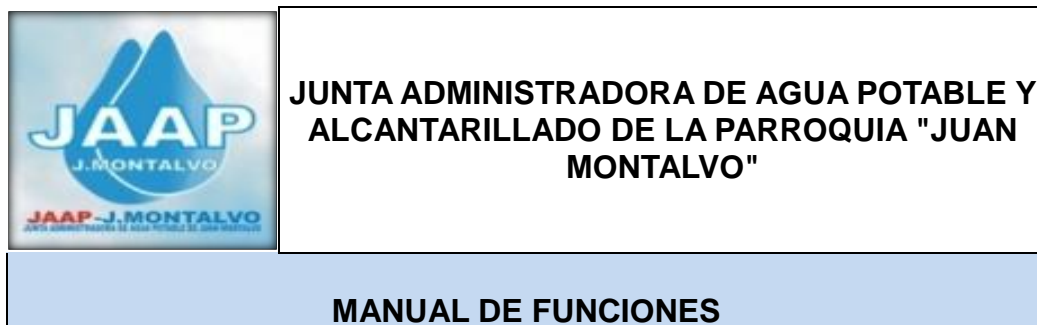
## Gráfico 25 Manual der Funciones Tesorero

	<b>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA "JUAN MONTALVO"</b>
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>Nombre de cargo:</b> Tesorero	
<b>Finalidad del cargo:</b> Encargado de llevar los registros de ingresos y egresos de la JAAP-JM.	
<b>Funciones:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Administrar el dinero que tiene a su cargo.</li><li>• Mantener al día de todos los pagos.</li><li>• Analizar indicadores de liquides.</li><li>• Analizar los indicadores de endeudamiento.</li><li>• Apoyo y asesoramiento de las actividades financieras.</li><li>• Llevar un registro de los gastos e ingresos que se han efectuado.</li><li>• Negociar las operaciones de financiamiento.</li><li>• Cumplir con las políticas de financiamiento.</li><li>• Realizar los informes acerca de los gastos e ingresos realizados.</li></ul> <b>Requisitos específicos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Estudios</b> Título de Contador registrado en la SENESCYT.</li><li>• <b>Experiencia</b> Experiencia mínimo 2 años en cargos similares.</li></ul>	

Elaborado por: El autor



Gráfico 26 Manual der Funciones Contadora



**Nombre de cargo:** Contadora

**Finalidad del cargo:** Responsable de llevar la contabilidad de la JAAP-JM.

**Funciones:**

- Llevar el libro diario y los mayores correctamente.
- Conciliación bancaria.
- Emisión de estados financieros para la toma de decisiones.
- Elaboración de presupuestos.
- Analizar las cuentas del estado de resultado.
- Cumplir con las obligaciones tributarias.
- Analizar estados financieros de la JAAP-JM.
- Verificar las cuentas contables.
- Estudiar los aspectos financieros de la JAAP-JM.
- Tomar decisiones financieras.
- Realizar el presupuesto general DE LA JAAP-JM.

**Requisitos específicos:**

- **Estudios**

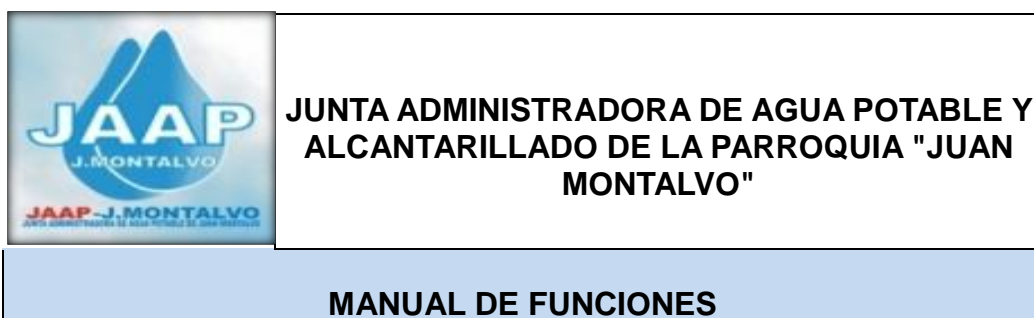
Título de Contadora o Auditora registrado en la SENESCYT.

- **Experiencia**

Experiencia profesional mínimo 2 años

Elaborado por: El autor

Gráfico 27 Manual der Funciones Auxiliar Contable



**Nombre de cargo:** Auxiliar contable.

**Finalidad del cargo:** Responsable de ayudar con la contabilidad de la JAAP-JM.

**Funciones:**

- Clasificar y codificar el registro contable.
- Archivar documentos contables.
- Comparar y verificar los cheques.
- Verificar el pago de los impuestos.
- Realizar la codificación de los bancos.
- Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas.
- Manejo de los inventarios de la JAAP-JM.
- Realizar las depreciaciones.

**Requisitos específicos:**

- **Estudios**

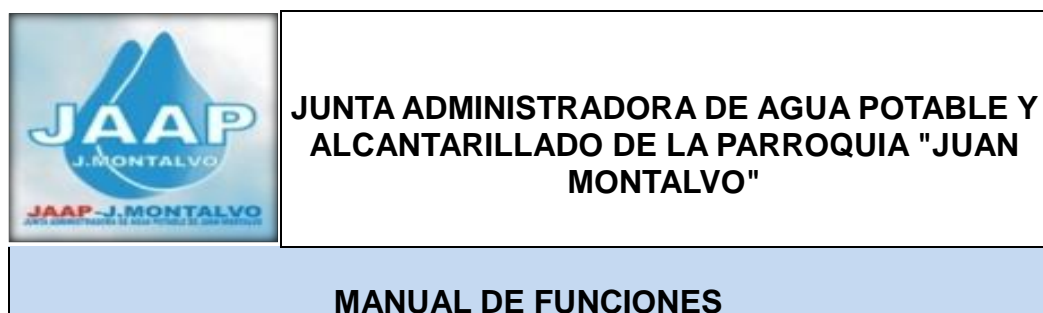
Título de Contadora o Auditora registrado en la SENESCYT.

- **Experiencia**

Mínimo 1 año en cargos similares.

Elaborado por: El autor

Gráfico 28 Manual der Funciones Administrativo



**Nombre de cargo:** Administrativo

**Finalidad del cargo:** Responsable de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de la organización.

**Funciones:**

- Establecer los objetivos de la organización.
- Distribuir adecuadamente los recursos de la organización.
- Definir estrategias para el logro de objetivos.
- Determinar las actividades que se van a relazar.
- Tomar decisiones administrativas.
- Llevar el registro y control administrativo.

**Requisitos específicos:**

- **Estudios**

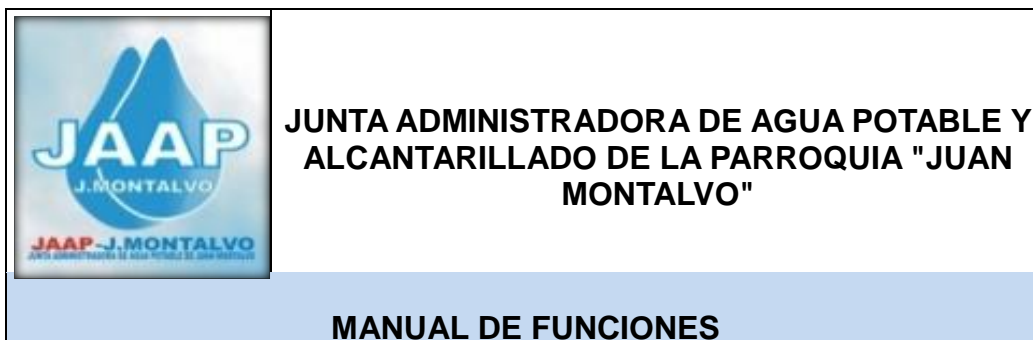
Título de Ingeniero de Empresas registrado en la SENESCYT.

- **Experiencia**

Experiencia profesional mínimo 2 años.

Elaborado por: El autor

Gráfico 29 Manual der Funciones Operarios de Mantenimiento



**Nombre de cargo:** Operarios de mantenimiento

**Finalidad del cargo:** Dar el mantenimiento necesario de las instalaciones de agua potable y alcantarillado para el bienestar de los usuarios.

**Funciones:**

- Realizar las actividades de mantenimiento.
- Detectar filtraciones de agua.
- Chequear las plantas de tratamiento de aguas.
- Reparar las instalaciones.
- Realizar el cronograma de trabajo.
- Elaborar informe del trabajo realizado.
- Instalar nueva tubería.

**Requisitos específicos:**

- **Estudios**

Bachiller en cualquier especialidad.

- **Experiencia**

Mínimo 1 año en cargos similares.

Elaborado por: El autor

Gráfico 30 Manual der Funciones Cajera



**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA "JUAN  
MONTALVO"**

**MANUAL DE FUNCIONES**

**Nombre de cargo:** Recaudador

**Finalidad del cargo:** Encargado de realizar el cobro de los servicios prestados a los usuarios.

**Funciones:**

- Abrir la caja de la JAAP-JM.
- Cobrar a los usuarios por los servicios prestados.
- Mantener una relación cordial con los usuarios.
- Estructurar la base de datos.
- Participar en el inventario del dinero.
- Llevar el control de los cobros.
- Registrar la entrada de dinero.
- Emitir la factura original del cobro.
- Registrar la copia de la factura.

**Requisitos específicos:**

- **Estudios**

Título de bachiller en contabilidad

- **Experiencia**

Mínimo 2 años en cargos similares.

Elaborado por: El autor

### **3.4.3 LEVANTAMIENTO DE PROCESOS**

Una vez que ya se han delimitado las funciones del área administrativa y operativa, es importante desarrollar el diseño de un manual de procedimientos que guíe las acciones a ejecutarse en cada uno de los puestos de trabajo.

Los procedimientos que se ponen en consideración para su ejecución se han diseñado según las necesidades y que puedan aplicarse dentro de la Junta.

Esta herramienta debe ser aplicada de manera eficiente por todo el personal que trabaja en la entidad y deberá ser actualizado de acuerdo a las necesidades de la Junta.


Por tal motivo y en base al diagnóstico realizado, se ha logrado representar gráficamente la forma como la Junta viene desarrollando sus operaciones.

Para una mejorar los procedimientos que se realiza actualmente se puede observar el proceso es empírico y los problemas que pueden suscitar.

Consecutivamente se muestra los modelos de flujos con innovaciones de mejorar y su respectivo manual descriptivo de los procesos para cada operación, de aquí la necesidad de la implementación de este manual.

## FICHA DEL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

**Gráfico 31** ficha del levantamiento de procesos asamblea general


	<b>FICHA DE LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA JAAP-JM DE LA ASAMBLEA GENERAL</b>
<b>Megaproceso:</b> Actualización de los reglamentos internos de la JAAP-JM.	
<b>Proceso principal:</b> Convocar a una sesión a la directiva.	
<b>Responsable del proceso:</b> Presidente	
<b>Entrevistados:</b>	
<b>Descripción del proceso:</b> En este mundo cambiante debemos seguir actualizando los reglamentos para que la JAAP-JM siga desarrollando.	
<b>Objetivo del proceso:</b> Contar con reglamentos actualizados para ser competentes en el entorno.	
<b>Comienzo del proceso:</b> 8:00 am	<b>Fin del proceso:</b> 16 pm

Sub-Procesos		
Reglamentos mal redactados y estructurados.	Si x	No
Reglamentos caducados.	Si x	No
Falta de conocimientos para la realización de esta actividad.	Si x	No
Realización de trabajo empírico.	Si x	No
<b>Identificar entradas: (¿Qué? Y ¿Desde quién?)</b> Nuevas ideas desde los Directivos	<b>Identificar salidas:(¿Qué? Y ¿A quién?)</b> Reglamentos actualizados para todos los miembros de la JAAP-JM	
<b>¿Qué sistema de información apoya al proceso?</b>	Se cuenta con el personal de la Directiva	
<b>Datos almacenados y utilizados por el proceso:</b>	<b>Otra información:</b> Todo el proceso lo realizan empíricamente, no tienen conocimiento acerca de esta actividad.	
<b>Factores críticos de éxito del proceso:</b>	<b>Indicadores claves de desempeño utilizados:</b>	
	Muy bueno	
	Bueno (Falta de información clara y precisa.)	
	Malo	
	Regular	

Elaborado por: El autor

**Gráfico 32 ficha del levantamiento de procesos secretaria**

	<b>FICHA DE LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA JAAP-JM DE LA SECRETARIA</b>	
<b>Megaproceso:</b> Ordenar el funcionamiento administrativo.		
<b>Proceso principal:</b> Receptar y ordenar la documentación interna y externa de la JAAP-JM.		
<b>Responsable del proceso:</b> Secretaria		
<b>Entrevistados:</b>		
<b>Descripción del proceso:</b> Mantener ordenado toda la documentación de la JAAP-JM.		
<b>Objetivo del proceso:</b> Contar con el fácil acceso de la documentación.		
<b>Comienzo del proceso:</b> 8:00 am	<b>Fin del proceso:</b> 12 pm	


  

<b>Sub-Procesos</b>		
Documentos desordenados.	Si x	No
Desaparición de documentos.	Si x	No
Falta de archivadores para la documentación de la JAAP-JM.	Si x	No
Realización de trabajo empírico.	Si x	No
Inadecuada organización de trabajo	Si x	No
<b>Identificar entradas: (¿Qué? Y ¿Desde quién?)</b> Documentación desde los diferentes departamentos.	<b>Identificar salidas:(¿Qué? Y ¿A quién?)</b> Documentación ordenada para los diferentes departamentos.	
<b>¿Qué sistema de información apoya al proceso?</b>	Se cuenta con la disposición de la secretaria.	
<b>Datos almacenados y utilizados por el proceso:</b>	<b>Otra información:</b> Posee poco conocimiento acerca de las actividades.	
<b>Factores críticos de éxito del proceso:</b>	<b>Indicadores claves de desempeño utilizados:</b>	
	Muy bueno	
	Bueno (Falta de recursos para la realización correcta de esta actividad.)	
	Malo	
	Regular	

Elaborado por: El autor



Gráfico 33 ficha del levantamiento de procesos tesorero


	<b>FICHA DE LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA JAAP-JM DEL TESORERO</b>	
<b>Megaproceso:</b> Llevar el registro de ingresos y egresos de la JAAP-JM.		
<b>Proceso principal:</b> Administrar el dinero que tiene a su cargo		
<b>Responsable del proceso:</b> Tesorero		
<b>Descripción del proceso:</b> Se refiere a la administración adecuada del dinero tanto en los cobros y pagos para el crecimiento económico de la JAAP-JM.		
<b>Objetivo del proceso:</b> Disponer un informe claro y legible de los ingresos y egresos de la JAAP-JM.		
<b>Comienzo del proceso:</b> 8:00 am		<b>Fin del proceso:</b> 16 pm

Sub-Procesos		
Faltan detalles en el informe.	Si x	No
Mantener todos los pagos puntuales.	Si x	No
Falta de conocimientos para la ejecución de dicha actividad.	Si x	No
Realización de trabajo empírico.	Si x	No
<b>Identificar entradas: (¿Qué? Y ¿Desde quién?)</b> Nuevas ideas desde los miembros de la JAAP-JM.	<b>Identificar salidas: (¿Qué? Y ¿A quién?)</b> Plan de crecimiento para todos los miembros de la JAAP-JM	
<b>¿Qué sistema de información apoya al proceso?</b>	Se cuenta con el tesorero.	
<b>Datos almacenados y utilizados por el proceso:</b>	<b>Otra información:</b> La mayor parte del proceso lo realiza empíricamente, no posee conocimiento necesario acerca de esta actividad.	
<b>Factores críticos de éxito del proceso:</b>	<b>Indicadores claves de desempeño utilizados:</b>	
	Muy bueno	
	Bueno (Falta de capacitación)	
	Malo	
	Regular	

Elaborado por: El autor

Gráfico 34 ficha del levantamiento de procesos contadora


	<b>FICHA DE LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA JAAP-JM DE LA CONTADORA.</b>	
<b>Megaproceso:</b> Llevar la contabilidad de la empresa.		
<b>Proceso principal:</b> Controlar el libro diario y el mayor d la JAAP-JM.		
<b>Responsable del proceso:</b> Contadora		
<b>Entrevistados:</b>		
<b>Descripción del proceso:</b> Debe controlar correctamente cada una de las cuentas que se manejan en la JAAP-JM.		
<b>Objetivo del proceso:</b> Tener la información necesaria de todas las cuentas en el momento que se necesita.		
<b>Comienzo del proceso:</b> 8:00 am		<b>Fin del proceso:</b> 16 pm

<b>Sub-Procesos</b>		
Libro diario con enmendaduras.	Si x	No
Falta analizar correctamente el estado de resultado.	Si x	No
Falta de conocimientos de los estados financieros.	Si x	No
Ausencia de los análisis financieros.	Si x	No
<b>Identificar entradas: (¿Qué? Y ¿Desde quién?)</b> Nuevos criterios desde los miembros de la JAAP-JM.	<b>Identificar salidas:(¿Qué? Y ¿A quién?)</b> Libros contables organizados para todos los miembros de la JAAP-JM.	
<b>¿Qué sistema de información apoya al proceso?</b>	Se cuenta con la contadora.	
<b>Datos almacenados y utilizados por el proceso:</b>	<b>Otra información:</b> La gran parte del proceso lo realiza de forma empírica.	
<b>Factores críticos de éxito del proceso:</b>	<b>Indicadores claves de desempeño utilizados:</b>	
	Muy bueno	
	Bueno (Falta de conocimientos referente a la actividad.)	
	Malo Regular	

Elaborado por: El autor

Gráfico 35 ficha del levantamiento de procesos auxiliar contable


	<b>FICHA DE LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA JAAP-JM DE LA AUXILIAR CONTABLE.</b>	
	<b>Megaproceso:</b> Ayudar con la contabilidad de la JAAP-JM.	
	<b>Proceso principal:</b> Clasificar y codificar las cuentas contables.	
	<b>Responsable del proceso:</b> Auxiliar contable.	
	<b>Entrevistados:</b>	
	<b>Descripción del proceso:</b> Codificar claramente el registro contable.	
	<b>Objetivo del proceso:</b> Tener los registros contables bien detallados y codificados.	
<b>Comienzo del proceso:</b> 8:00 am	<b>Fin del proceso:</b> 16 pm	

Sub-Procesos		
Poco conocimiento de las cuentas contables de la JAAP-JM.	Si x	No
Falta de realizar las modificaciones de los bancos.	Si x	No
Inexistencia de informes periódicos de las actividades realizadas.	Si x	No
Realización de trabajo empírico.	Si x	No
<b>Identificar entradas: (¿Qué? Y ¿Desde quién?)</b> Cuentas contables desde la contadora.	<b>Identificar salidas:(¿Qué? Y ¿A quién?)</b> Cuentas codificadas para la contadora	
<b>¿Qué sistema de información apoya al proceso?</b>	Se cuenta con la contadora y su auxiliar.	
<b>Datos almacenados y utilizados por el proceso:</b>	<b>Otra información:</b> Parte del proceso se lo realiza empíricamente.	
<b>Factores críticos de éxito del proceso:</b>	<b>Indicadores claves de desempeño utilizados:</b>	
	Muy bueno	
	Bueno (Falta de conocimiento contable.)	
	Malo	

Elaborado por: El autor

Gráfico 36 ficha del levantamiento de procesos administrativo


	<b>FICHA DE LEVANTAMIENTO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA JAAP-JM DE LA</b>	
<b>Megaproceso:</b> Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de la JAAP-JM.		
<b>Proceso principal:</b> Establecer los objetivos de la JAAP-JM.		
<b>Responsable del proceso:</b> Administrador		
<b>Entrevistados:</b>		
<b>Descripción del proceso:</b> Planificar correctamente las actividades de la JAP-JM.		
<b>Objetivo del proceso:</b> Contar con objetivos, políticas y estrategias bien estructuradas.		
<b>Comienzo del proceso:</b> 8:00 am	<b>Fin del proceso:</b> 16 pm	

<b>Sub-Procesos</b>		
Políticas mal estructuradas.	Si x	No
Falta de estrategias.	Si x	No
Inadecuada organización administrativa.	Si x	No
Falta de toma de decisiones.	Si x	No
<b>Identificar entradas: (¿Qué? Y ¿Desde quién?)</b> Nuevas ideas desde los Directivos	<b>Identificar salidas:(¿Qué? Y ¿A quién?)</b> Planificación administrativa para todos los miembros de la JAAP-JM	
<b>¿Qué sistema de información apoya al proceso?</b>	Se cuenta con el personal de la Administrativo.	
<b>Datos almacenados y utilizados por el proceso:</b>	<b>Otra información:</b>	
	La mayor parte del proceso lo realiza empíricamente.	
<b>Factores críticos de éxito del proceso:</b>	<b>Indicadores claves de desempeño utilizados:</b>	
	Muy bueno	
	Bueno (Falta de conocimientos administrativos.)	
	Malo	
	Regular	

Elaborado por: El autor

Gráfico 37 ficha del levantamiento de procesos operarios de mantenimiento


	<b>FICHA DE LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA JAAP-JM DE LA OPERARIOS DE MANTENIMIENTO.</b>	
<b>Megaproceso:</b> Mantenimiento de las instalaciones del agua potable y alcantarillado.		
<b>Proceso principal:</b> Reparar las instalaciones afectadas.		
<b>Responsable del proceso:</b> Operarios de mantenimiento		
<b>Entrevistados:</b>		
<b>Descripción del proceso:</b> Supervisar que las instalaciones se encuentren en perfectas condiciones.		
<b>Objetivo del proceso:</b> Mantener las instalaciones en perfecto estado.		
<b>Comienzo del proceso:</b> 8:00 am		<b>Fin del proceso:</b> 16 pm

Sub-Procesos		
Falta de recursos materiales.	Si x	No
Inexistencia de informes de trabajo.	Si x	No
Falta de conocimiento en plomería	Si x	No
Realización de trabajo empírico.	Si x	No
<b>Identificar entradas: (¿Qué? Y ¿Desde quién?)</b> Mantenimiento de las instalaciones desde los usuarios.	<b>Identificar salidas:(¿Qué? Y ¿A quién?)</b> Instalaciones en perfectas condiciones para todos los usuarios de la JAAP-JM	
<b>¿Qué sistema de información apoya al proceso?</b>	Se cuenta con los operarios de mantenimiento.	
<b>Datos almacenados y utilizados por el proceso:</b>	<b>Otra información:</b> Este proceso lo realizan empíricamente, no tienen conocimiento acerca del mantenimiento de las instalaciones.	
<b>Factores críticos de éxito del proceso:</b>	<b>Indicadores claves de desempeño utilizados:</b>	
	Muy bueno	
	Bueno (Falta de conocimiento en el área de trabajo.)	
	Malo	
	Regular	

Elaborado por: El autor

Gráfico 38 ficha del levantamiento de procesos cajera

	<b>FICHA DE LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA JAAP-JM DE LA CAJERA</b>	
<b>Megaproceso:</b> Realizar el cobro de los servicios prestados en la JAAP-JM.		
<b>Proceso principal:</b> Abrir la caja		
<b>Responsable del proceso:</b> Recaudador		
<b>Entrevistados:</b>		
<b>Descripción del proceso:</b> Recaudar los cobros efectuados en el día.		
<b>Objetivo del proceso:</b> Contar con el dinero de la recaudación.		
<b>Comienzo del proceso:</b> 8:00 am		<b>Fin del proceso:</b> 16 pm

Sub-Procesos		
Demora en el cobro.	Si x	No
Base de datos de los usuarios mal diseñados.	Si x	No
Falta de control en los cobros.	Si x	No
Inadecuada relación con los usuarios.	Si x	No
<b>Identificar entradas: (¿Qué? Y ¿Desde quién?)</b> Dinero desde los usuarios	<b>Identificar salidas:(¿Qué? Y ¿A quién?)</b> Factura para los usuarios	
<b>¿Qué sistema de información apoya al proceso?</b>	Se cuenta con el personal de caja.	
<b>Datos almacenados y utilizados por el proceso:</b>	<b>Otra información:</b>	
	Todo el proceso lo realizan empíricamente, no posee conocimiento acerca de esta actividad.	
<b>Factores críticos de éxito del proceso:</b>	<b>Indicadores claves de desempeño utilizados:</b>	
	Muy bueno	
	Bueno (Falta de conocimiento.)	
	Malo	
	Regular	

Elaborado por: El autor

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.



### JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA "JUAN MONTALVO"

#### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Día	Mes	Año	Hora	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
-----	-----	-----	------	----------------	---------------	---------------

**Cargo:** Presidente

**Procedimiento:** Modificación de reglamentos internos

**Objetivo:**

Este procedimiento está diseñado la mejora constante de la JAAP-JM.

**Actividades:**

- Convocar a una reunión a todos los miembros de la asamblea general.
- Proponer la modificación de los reglamentos internos de La JAAP-JM.
- Redactar un borrador de los nuevos reglamentos.
- Discutir acerca de los reglamentos propuestos.
- Modificar y ajustar los reglamentos.
- Aprobar los nuevos reglamentos.
- Redactar a limpio el nuevo reglamento.
- Entregar en nuevo reglamento al personal que conforma la JAAP-JM.
- Archivar el nuevo reglamento

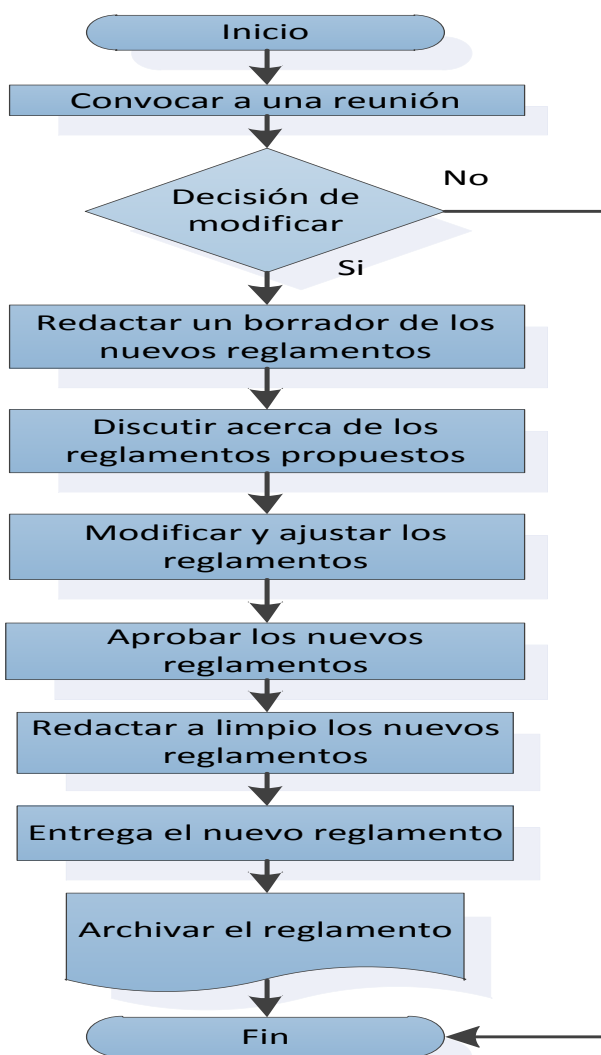
Elaborado por: El autor



# **JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA "JUAN MONTALVO"**

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Día	Mes	Año	Hora	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
-----	-----	-----	------	----------------	---------------	---------------



Elaborado por: El Autor





**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE YALCANTARILLADO DE  
LA PARROQUIA "JUAN MONTALVO"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	<b>Hora</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Cargo:</b> Secretaria						
<b>Procedimiento:</b> Receptar y ordenar la documentación de la JAAP-JM.						
<b>Objetivo:</b>						
Este procedimiento se crea con el objetivo de mantener la documentación en orden.						
<b>Actividades:</b>						
• Receptar la documentación.						
• Ordenar los documentos por fechas.						
• Archivar los documentos en los archivadores correspondientes.						
• Guardar los archivadores.						

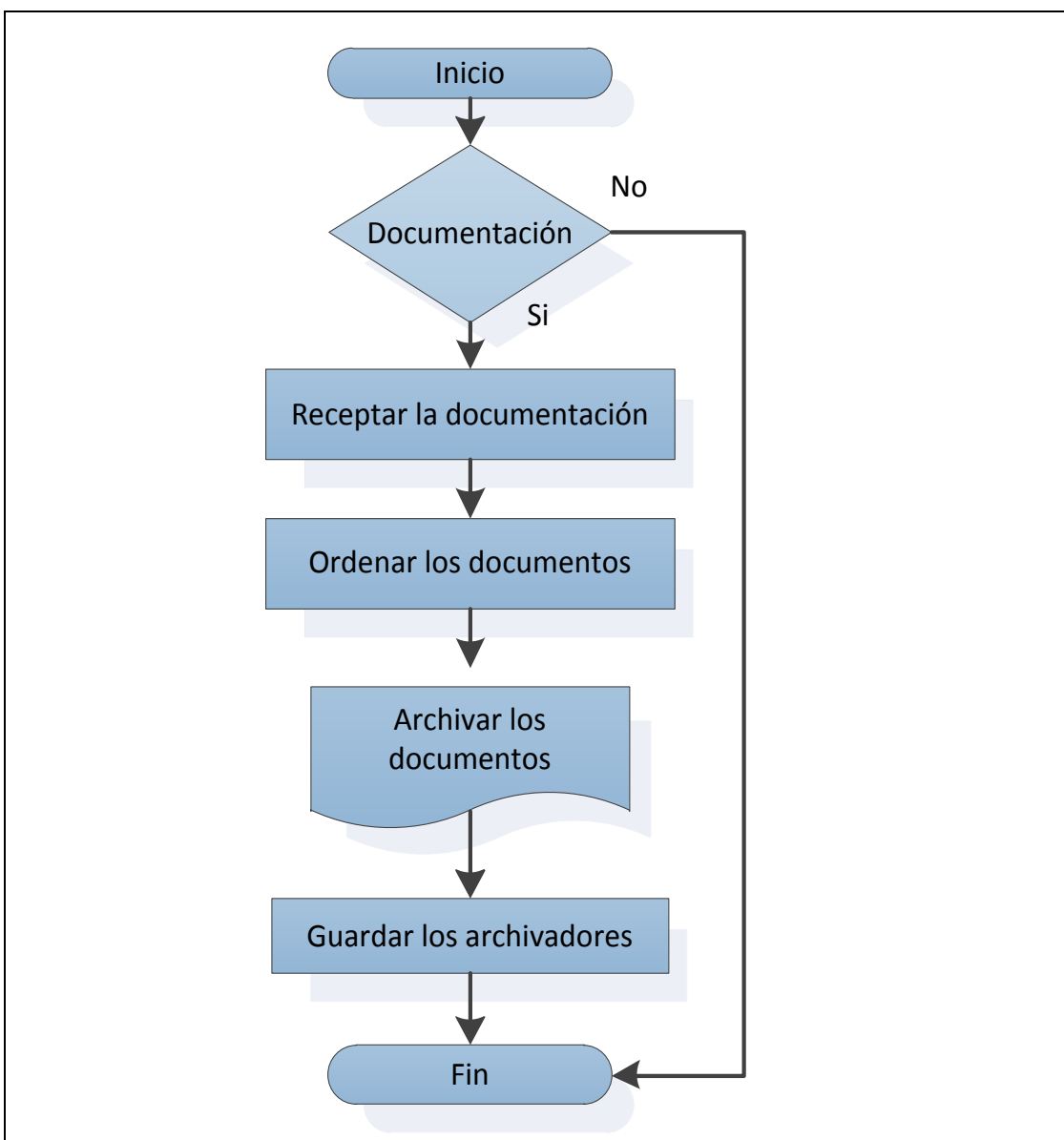
**Elaborado por:** El Autor



**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA "JUAN  
MONTALVO"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	<b>Hora</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>





**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA "JUAN  
MONTALVO"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	<b>Hora</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

**Cargo:** Tesorero

**Procedimiento:** Administrar el dinero que tiene a su cargo

**Objetivo:**

Este procedimiento tiene como obligación cuantificar el dinero que posee la JAAP-JM.

**Actividades:**

- Recibir el efectivo.
- Verificar los billetes falsos.
- Contabilizar el total de dinero recibido.
- Hacer el depósito respectivo del dinero recibido.

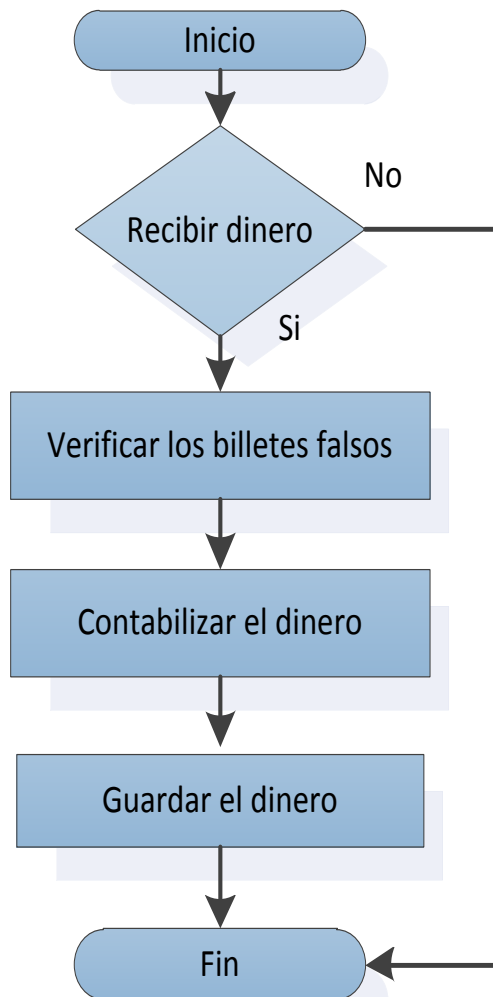
**Elaborado por:** El Autor



**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA "JUAN  
MONTALVO"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Día	Mes	Año	Hora	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



Elaborado por: El Autor

**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y**

**ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA "JUAN  
MONTALVO"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	<b>Hora</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
------------	------------	------------	-------------	-----------------------	----------------------	----------------------

**Cargo:** Contadora

**Procedimiento:** Llevar los estados financieros de la JAAP-JM

**Objetivo:**

Tener claramente cada asiento contable de la JAAP-JM.

**Actividades:**

- Efectuar una transacción.
- Realizar el folio en el libro diario.
- Poner la fecha en el libro diario.
- Registrar el asiento contable.
- Poner la fecha en la mayorización.
- Realizar la mayorización.

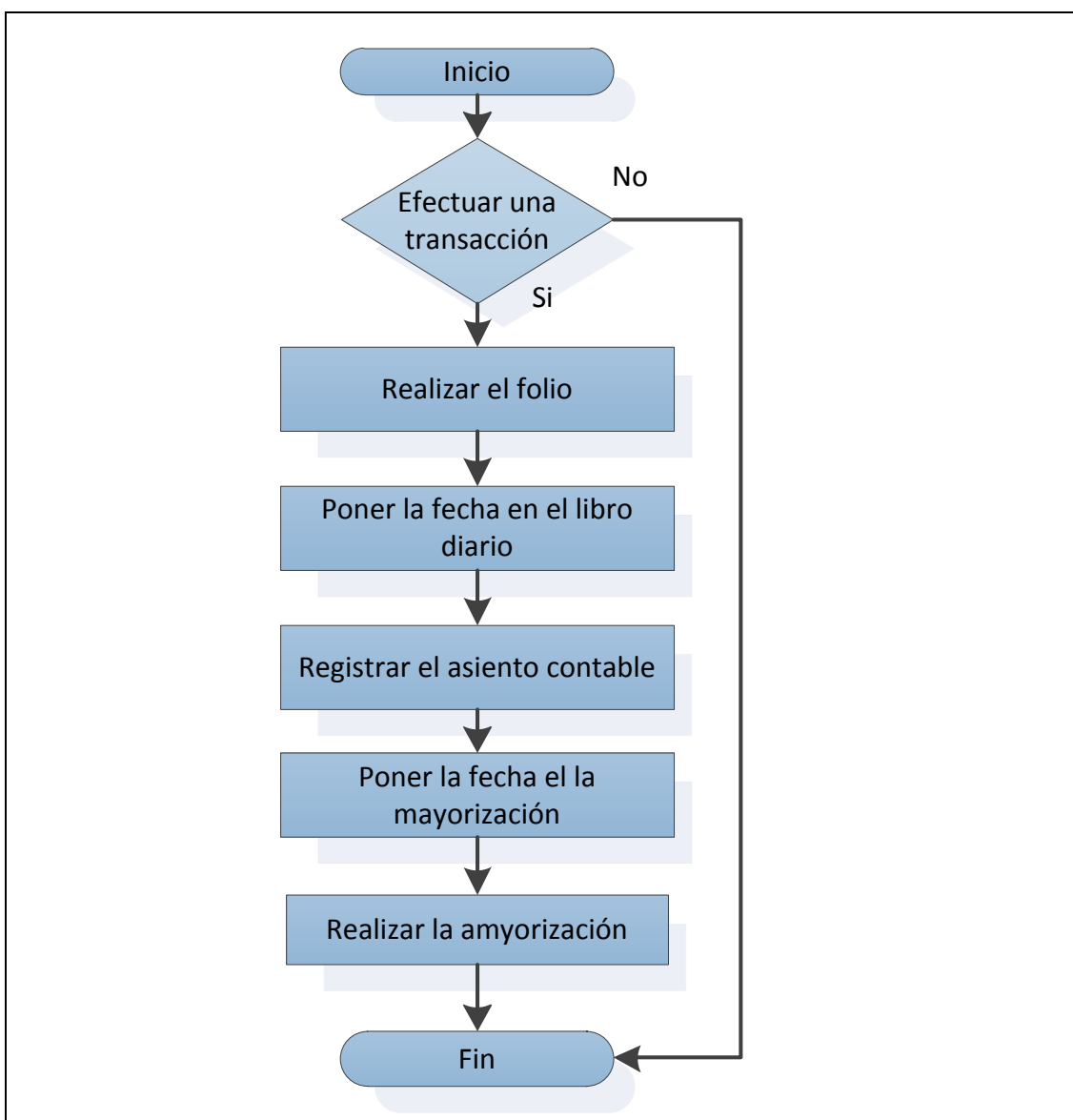
**Elaborado por:** El Autor



**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA "JUAN  
MONTALVO"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Día	Mes	Año	Hora	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:





**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA "JUAN  
MONTALVO"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	<b>Hora</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
------------	------------	------------	-------------	-----------------------	----------------------	----------------------

**Cargo:** Auxiliar Contable

**Procedimiento:** Llevar en correcto orden toda la información contable

**Objetivo:**

Tener registrado y ordenado todos los movimientos bancarios de la JAAP-JM.

**Actividades:**

- Registrar el movimiento de la cuenta bancaria en el libro auxiliar de bancos.
- Recibir por parte del banco el extracto de los movimientos de la cuenta.
- Comparar las cuentas del libro auxiliar con el extracto del banco.
- Identificar las diferencias.

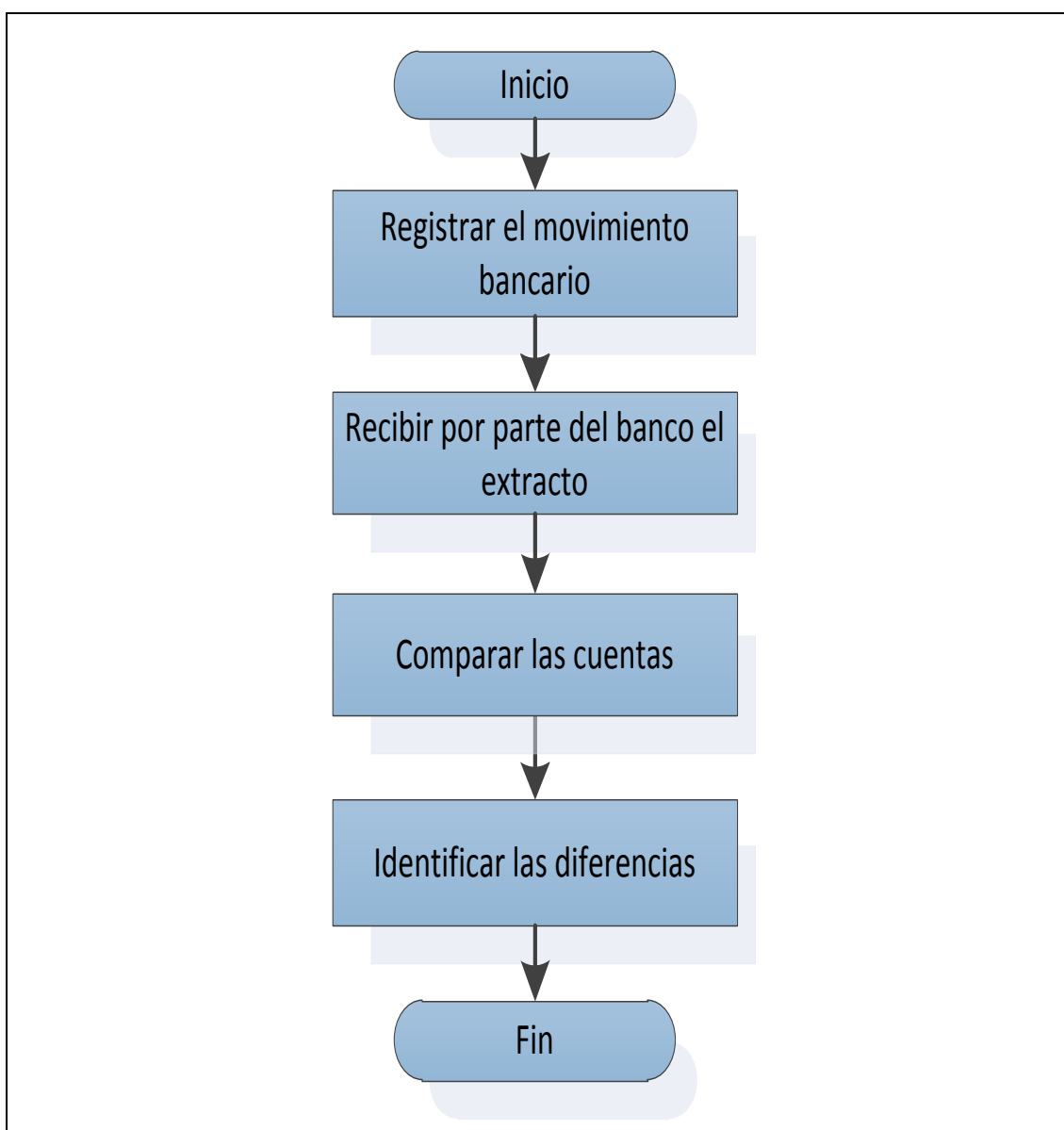
Elaborado por: El Autor



**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA "JUAN  
MONTALVO"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	<b>Hora</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>







**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA "JUAN  
MONTALVO"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	<b>Hora</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
------------	------------	------------	-------------	-----------------------	----------------------	----------------------

**Cargo:** Contadora

**Procedimiento:** Emisión del estados financiero

**Objetivo:**

Informar la situación financiera de la JAAP-JM presentando los valores de forma clara.

**Actividades:**

- Revisar todas las operaciones efectuadas.
- Estructurar el estado financiero de la empresa.
- Emitir el estado financiero de la empresa.

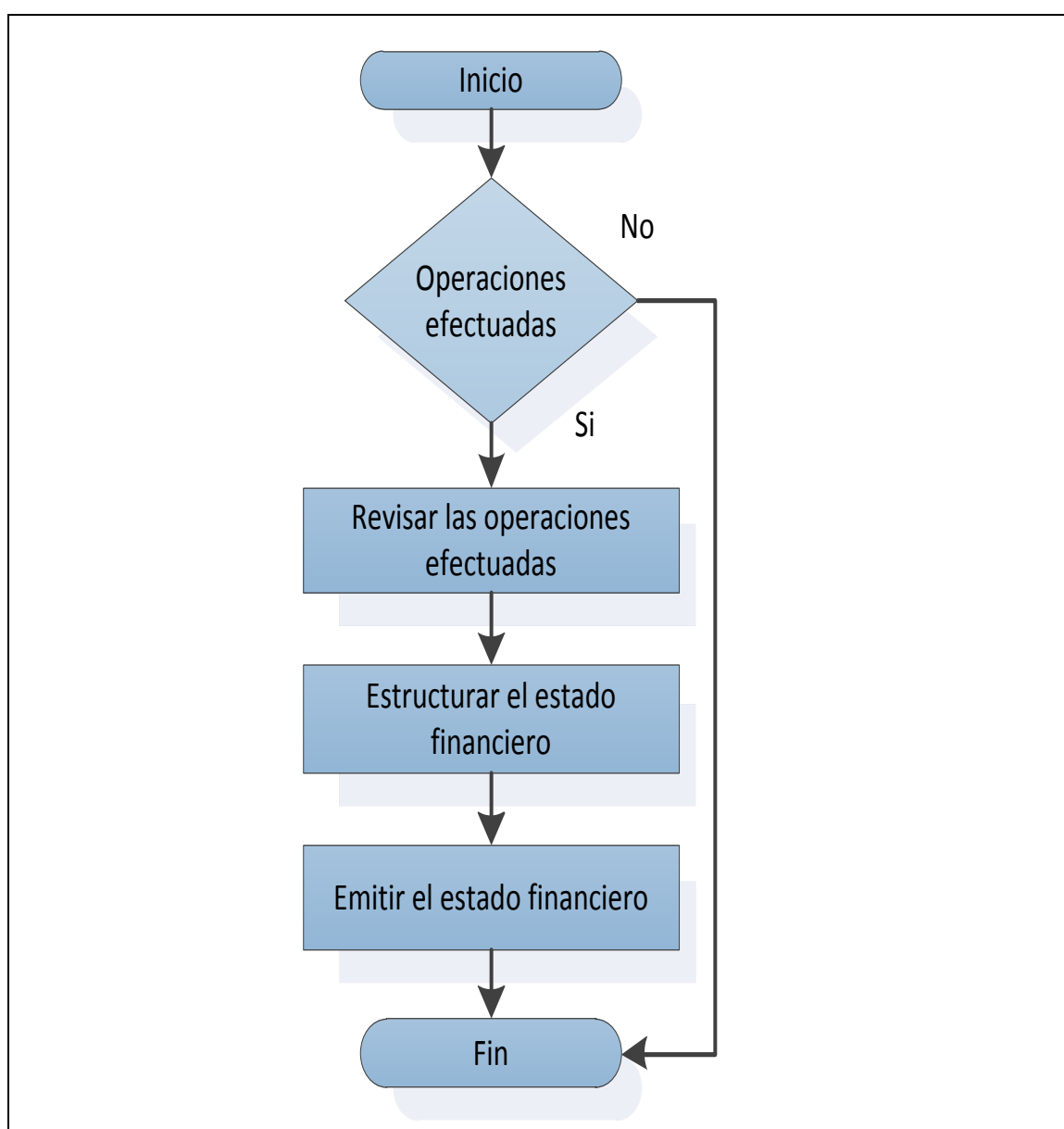
**Elaborado por:** El Autor



**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA "JUAN  
MONTALVO"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	<b>Hora</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>





**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA "JUAN  
MONTALVO"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Día	Mes	Año	Hora	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
-----	-----	-----	------	----------------	---------------	---------------

**Cargo:** Contadora

**Procedimiento:** Elaboración de presupuestos

**Objetivo:**

Ayudar a proyectar los ingresos y gastos de la JAAP-JM para el cumplimiento exitoso de los objetivos.

**Actividades:**

- Revisar los ingresos mensuales de la JAAP-JM.
- Desglosar las necesidades básicas.
- Elaborar el presupuesto.
- Revisar los resultados esperados.

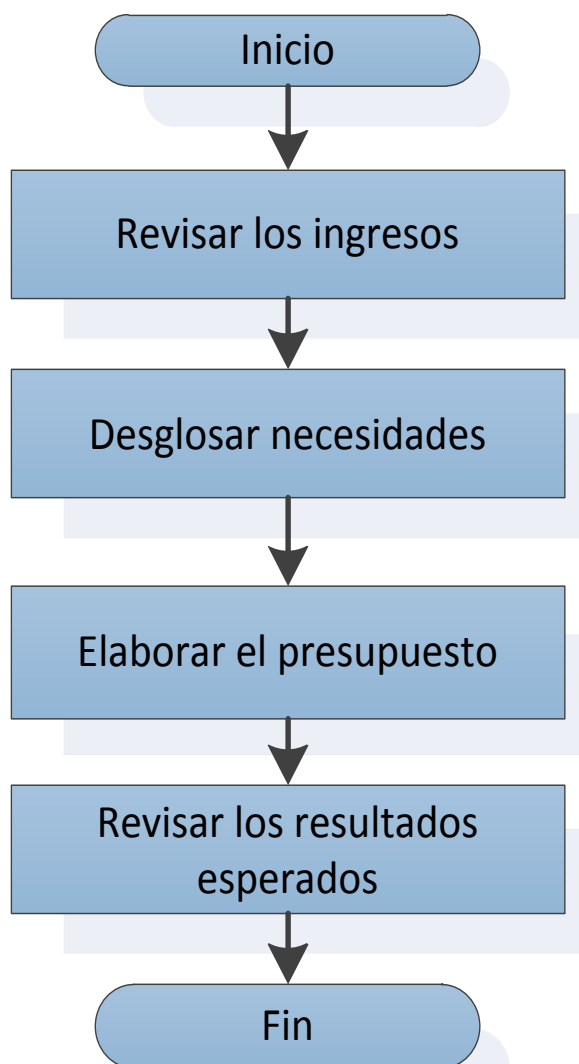
**Elaborado por:** El Autor



**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA "JUAN  
MONTALVO"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	<b>Hora</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>





**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA "JUAN  
MONTALVO"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	<b>Hora</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
------------	------------	------------	-------------	-----------------------	----------------------	----------------------

**Cargo:** Auxiliar contable

**Procedimiento:** Clasificación de las cuentas contables

**Objetivo:**

Ayuda a realizar las transacciones eficientemente.

**Actividades:**

- Recopilación de todas las cuentas.
- Clasificar las cuentas (Activo o pasivo y más)
- Dar un código a cada cuenta.
- Realizar el plan de cuentas.
- Archivar el plan de cuentas.

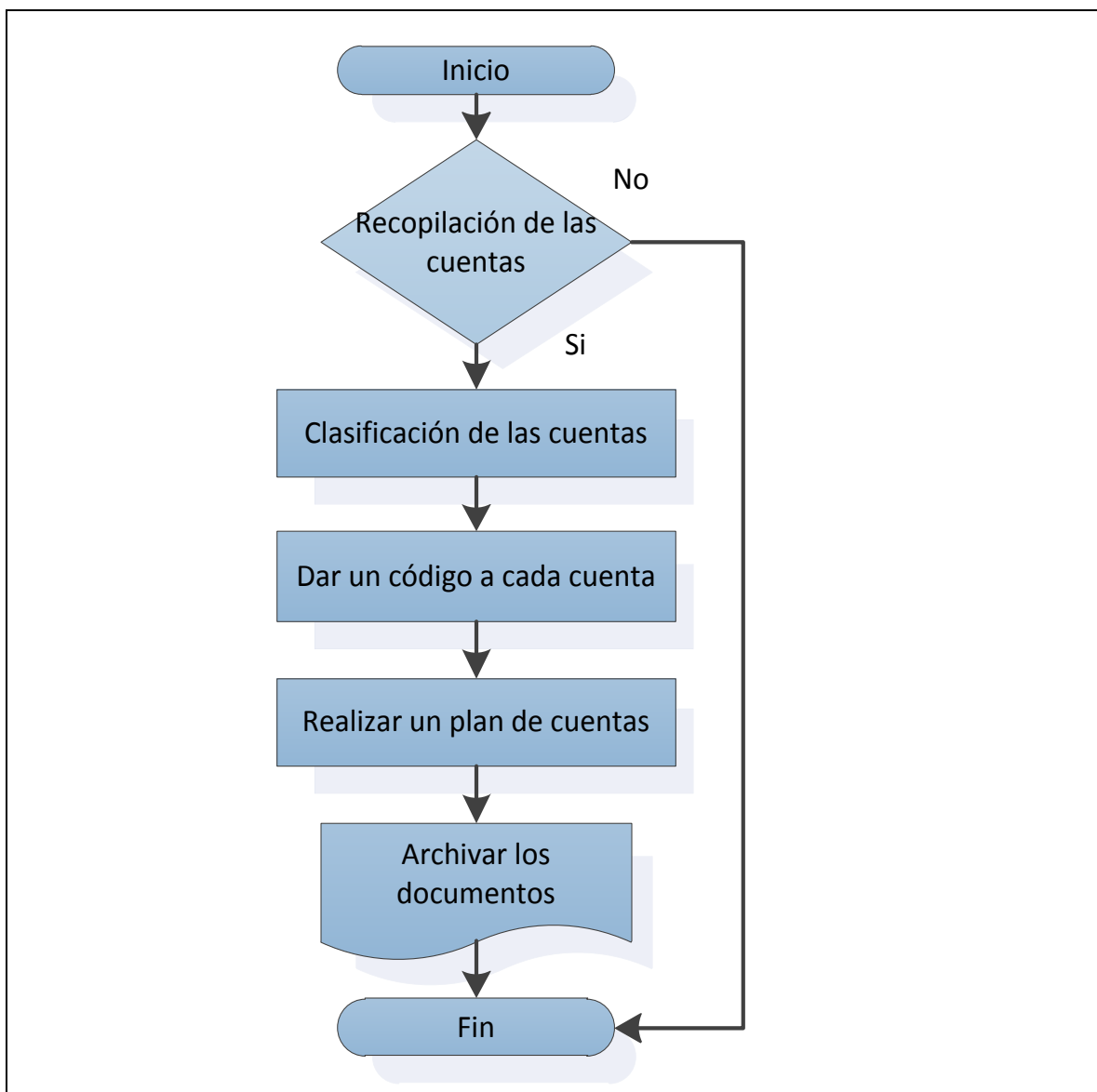
**Elaborado por:** El Autor



**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA "JUAN  
MONTALVO"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Día	Mes	Año	Hora	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
-----	-----	-----	------	----------------	---------------	---------------





**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA "JUAN  
MONTALVO"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Día	Mes	Año	Hora	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
-----	-----	-----	------	-------------------	---------------	---------------

**Cargo:** Administrador

**Procedimiento:** Planificar las actividades

**Objetivo:**

Se realiza esta planificación con el objetivo de cumplir con todas las tareas.

**Actividades:**

- Revisar todas las actividades pendientes.
- Planificar el horario.
- Estructurar en una agenda con todas las actividades pendientes.

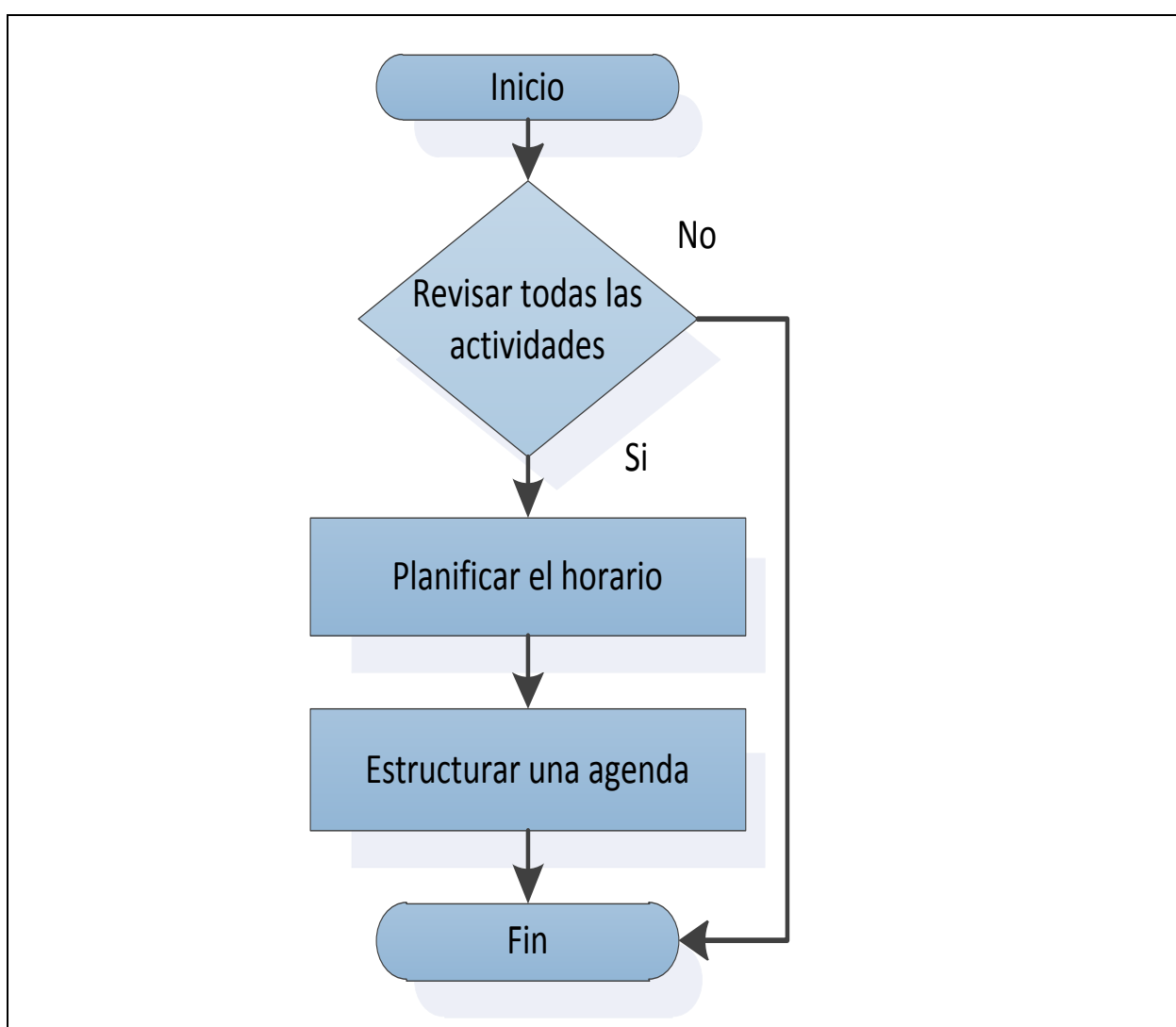
**Elaborado por:** El Autor



**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA "JUAN MONTALVO"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Día	Mes	Año	Hora	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
-----	-----	-----	------	----------------	---------------	---------------







## JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA "JUAN MONTALVO"

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	<b>Hora</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

**Cargo:** Operarios de Mantenimiento

**Procedimiento:** Dar mantenimiento a las instalaciones de agua potable y alcantarillado

#### **Objetivo:**

Este procedimiento nos ayuda a mejorar el servicio de agua potable y alcantarillado para nuestros usuarios de la JAAP de la parroquia Juan Montalvo.

#### **Actividades**

- Supervisar las instalaciones de agua potable y alcantarillado.
- Observar que se encuentren en perfectas condiciones las instalaciones del agua potable y alcantarillado.
- Realizar el mantenimiento de las instalaciones.
- Redactar un informe con los daños encontrados.
- Presentar el informe al Presidente de las actividades realizadas.

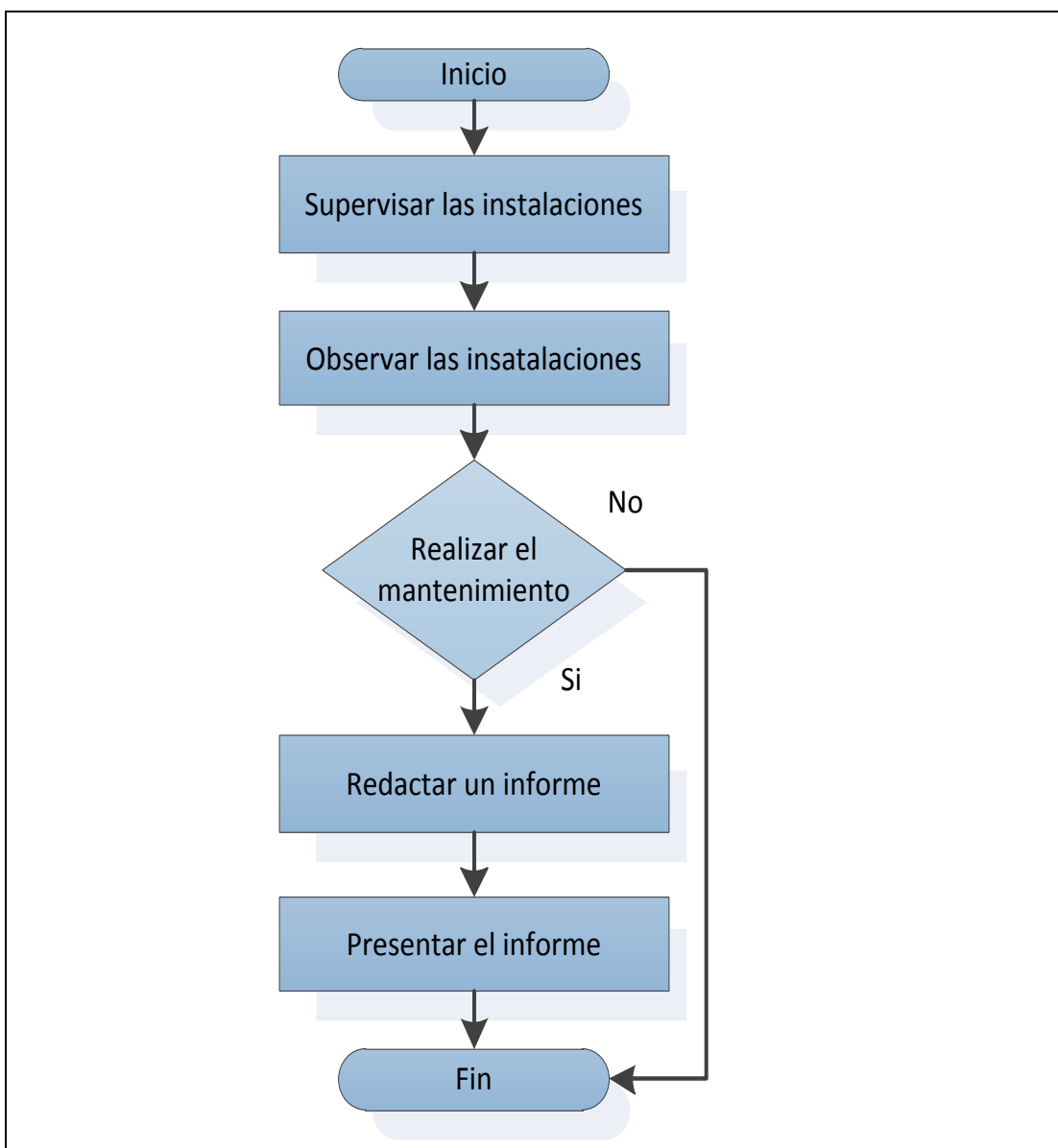
Elaborado por: El Autor



**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA "JUAN  
MONTALVO"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Día	Mes	Año	Hora	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
-----	-----	-----	------	----------------	---------------	---------------





**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA "JUAN  
MONTALVO"**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	<b>Hora</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

**Cargo:** Recaudador

**Procedimiento:** Cobro de los servicios de agua potable y alcantarillado

**Objetivo:**

Esta actividad está diseñada para la recaudación del servicio de agua potable y alcantarillado.

**Actividades:**

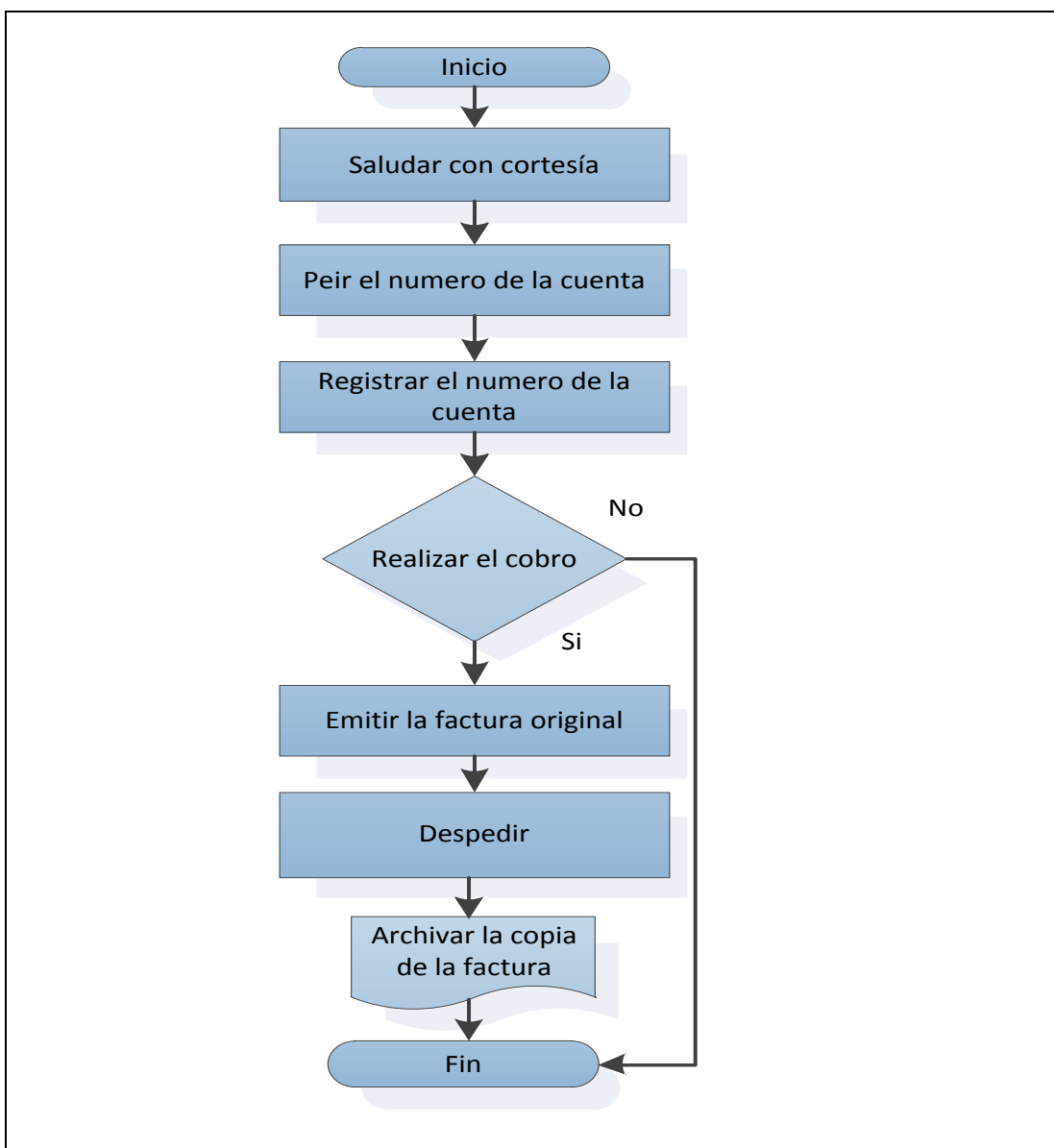
- Saludar con cortesía al usuario
- Pedir el número de cuenta o el número del medidor del usuario
- Registrar el número de cuenta o del medidor del usuario en el sistema de facturación
- Realizar el cobro
- Emitir la factura original al usuario
- Despedir amablemente del usuario
- Archivar la copia de factura



## JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA "JUAN MONTALVO"

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Día	Mes	Año	Hora	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
-----	-----	-----	------	----------------	---------------	---------------



#### **3.4.4 CONTROLES DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de la JAAP-JM, esto nos permite medir el desempeño, ayuda a detectar y a corregir desviaciones. Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la JAAP-JM. El control de procedimientos administrativos facilita el logro de los planes.

**Ejemplo:** Que los trabajadores de la JAAP-JM lleven siempre UNA identificación.

#### **3.4.5 POLÍTICAS ORGANIZACIONALES**

**PROPOSITO:** Mantener un proceso de actualización y mejoramiento permanente de la JAAP-JM que permita el alcance de los objetivos propuestos.

#### **3.4.6 POLÍTICAS DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA**

- La Administración debe ser reformada para mantener la estructura orgánica, enfocado hacia el usuario de la JAAP-JM con el propósito de satisfacer las necesidades del mismo.
- Para presentar un proyecto de rediseño de la JAAP-JM, es necesario adjuntar un documento que contenga el análisis de procesos organizacionales con las recomendaciones adecuadas.
- Las modificaciones que se realizan en la estructura organizacional de la JAAP-JM en primera instancia debe ser aprobado por la jerarquía máxima que es la Asamblea General, mediante un análisis de procesos organizacionales.

- Restringir la creación de nuevos departamentos organizacionales porque causa gastos, esto será factible con la creación de nuevos servicios.
- El presidente anualmente debe realizar nuevos estudios de los procesos de la JAAP-JM para ver si es necesario realizar cambios en la estructura organizacional.

#### **3.4.7 POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN**

- La JAAP-JM debe tener un manual de delegación para que los Administradores se enfoquen en la ejecución del plan estratégico y el análisis competitivo del entorno.
- El área de coordinación debe realizar sus actividades orientando a lograr mayor interacción entre las diferentes áreas de la JAAP-JM.
- La JAAP-JM debe proponer a la administración que se utilice la tecnología (internet) para que los informes o alguna documentación se envíen por el correo electrónico y de esta manera se ahorrara el papel.

#### **3.4.8 POLÍTICAS DE LOS PROCESOS Y PROYECTOS**

- Las áreas operativas de la JAAP-JM deben tener relación con los procesos que realizan, para evitar que se realice doble función.
- Es necesario nominar jefes de proyectos quienes cuentan con el apoyo necesario para el cumplimiento de los objetivos.
- Pueden crear equipos de trabajo temporales para solucionar asuntos específicos.

#### **3.4.9 POLÍTICAS DE LOS PLANES Y PROGRAMAS**

- Anualmente los jefes de cada unidad presentara el plan operativo realizado en función del plan estratégico.

- En forma trimestral los jefes de cada área presentan al presidente los informes acerca del avance de gestión y serán puestos en conocimiento a la Asamblea General de la JAAP-JM.
- Los planes y programas de la JAAP-JM serán realizados en base al plan estratégico.
- El desarrollo de planes y programas de la JAAP-JM debe seguir un proceso de planeación integral.

#### **3.4.10 POLÍTICAS DEL DESEMPEÑO GERENCIAL**

- El desempeño de la Asamblea será medido en función de los indicadores de gestión.
- El desempeño de las diferentes unidades de la JAAP-JM se medirán en función de los reportes gerenciales e indicadores de gestión.
- De no cumplir con las metas establecidas la Asamblea General entrara en un proceso de observación.

#### **3.4.11 POLÍTICAS DE REGULACIÓN INTERNA**

**PROPÓSITO:** Publicar las normas internas de la JAAP-JM para el conocimiento de todos.

#### **EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA**

- Dar a conocer a los colaboradores internos y externos sobre los reglamentos, políticas, procesos, procedimientos y estructura para que conozcan cual es el rol dentro de la JAAP-JM.
- Los documentos organizacionales que se encuentran aprobados se deben publicar con la leyenda “Vigentes” y los que no se encuentran aprobados serán publicados con la leyenda “Borrador”

- El responsable de cada proceso tiene la obligación de garantizar la correcta ejecución del proceso.
- El presidente de la JAAP-JM debe asegurarse que el manual de procedimientos sea actualizados por lo menos una vez al año.
- El responsable de la elaboración de los procedimientos será el presidente.
- Una vez aprobado las políticas y los reglamentos se debe publicar para que todos los miembros de la JAAP-JM tengan conocimiento.

#### **3.4.12 POLÍTICA SALARIAL**

**PROPÓSITO:** Disponer de un sistema de remuneración justo para JAAP-JM.

#### **EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA**

- Tratar de establecer un sistema de remuneración en función del cumplimiento de los objetivos.
- El sistema de remuneración de la JAAP-JM contará con un modelo que será aceptado en el mercado laboral.
- La evaluación salarial se lo realiza en función a la evaluación del desempeño y la situación financiera de la JAAP-JM.
- El sistema de remuneración se cumplirá en base al reglamento que será aprobado por la Asamblea General de la JAAP-JM.
- La cancelación de las horas extras y viáticos se los cancela en función a la programación de trabajo previamente estructurada.
- Lo empleados deben cumplir con el horario de trabajo de acuerdo al reglamento del Ministerio de Relaciones Laborales.



### **3.4.13 POLÍTICA DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL**

**PROPÓSITO:** Formular normas para la selección y contratación del personal de este modo poder escoger personas que se ajusten con los requerimientos de la JAAP-JM.

#### **EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA**

- En el caso que se genera una vacante se dará preferencia al personal interno de la JAAP-JM mediante el concurso de méritos en el caso que no cumpla con el perfil requerido se procederá a realizar el reclutamiento externo.
- Definir el perfil o los requerimientos del postulante los mismos que serán aprobados por el presidente de la JAAP-JM, esto es aplicable a todos los casos de vacantes.
- Determinar los conocimientos y las habilidades para poder realizar seleccionar al personal idóneo.
- Una vez que se haya determinado los conocimientos y las habilidades se procede a la selección del personal.
- Culminada el proceso de selección del personal se debe realizar el contrato de trabajo, especificando las actividades que debe realizar.

### **3.4.14 POLÍTICAS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN**

**PROPÓSITO:** Regular el servicio internode la información con el propósito de mejorar la eficiencia de la JAAP-JM.

### **3.4.15 POLÍTICAS INFRAESTRUCTURA DE HARDWARE**

- El área informático tiene como responsabilidad de controlar y llevar el inventario detallado de la infraestructura del hardware.
- Se debe comprar los activos informáticos que son autorizados.

- Se debe realizar el mantenimiento preventivo de todos los activos informáticos.

#### **3.4.16 POLÍTICAS INFRAESTRUCTURA DE SOFTWARE CORPORATIVO**

- El área informático tiene como responsabilidad de controlar y llevar el inventario detallado del software instalado en la infraestructura del hardware.
- El software instalado debe tener licencia.
- El área de informática deberá realizar contratos de licenciamiento de software.

#### **3.4.17 POLÍTICAS CUSTODIA Y TENDENCIA DE ACTIVOS INFORMÁTICOS**

- Los empleados encargados deben custodiar los activos informáticos de usuario final.
- El área de informática debe custodiar los activos informáticos.
- Los empleados regulares de la empresa son los custodios y tienen la responsabilidad del uso de los activos informáticos.
- Al asignar un activo informático a un custodio no se puede asignar a ningún otro.

#### **3.4.18 POLÍTICAS DEL SOFTWARE**

- El software comprado debe tener el manual de funciones para poder realizar la instalación.
- El software adquirido debe ser de uso exclusivo de la JAAP-JM.
- Todo software debe contar con los estándares técnicos.

## **POLÍTICAS DE MODIFICACIONES AL SOFTWARE DE DESARROLLO LOCAL**

- Los responsables del sistema debe realizar una solicitud para la ejecución de las modificaciones y cambios informáticos.
- Para realizar algún cambio en el sistema, el área informático debe evaluar para ejecutar dicho proceso.
- El área informático es el encargado de realizar modificaciones en el software.

### **3.4.19 POLÍTICAS DE OPERACIONES**

**PROPÓSITO:** Normar las actividades del área de operaciones, dentro de los lineamientos establecidos en el plan estratégico para cumplir con la misión y alcanzar la visión.

### **3.4.20 POLÍTICAS DE EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA**

- Se debe programar las actividades técnicas acuerdo al plan operativo.
- Establecer herramientas que permitan un adecuado control y evaluación sobre el grado de servicios.
- Cada trimestre se debe definir los planes de mantenimiento para incluir en el presupuesto.
- Redactar con claridad los informes técnicos en los que se fundamentan los procesos de adquisición, proyectos de mejoramiento o inversión.

### **3.4.21 POLÍTICAS COMERCIALES**

**PROPÓSITO:** Rediseñar el portafolio de servicios para la satisfacción de los usuarios de la JAAP-JM fomentando a diario la creatividad e innovación.

#### **3.4.22 POLÍTICAS DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

- Realizar capacitaciones constantemente para adaptarse a los cambios permanentes que se dan.
- Los proyectos que se encuentran enfocados a fomentar el desarrollo de nuevos servicios o productos se priorizará.
- Productos que puede ofrecer la JAAP-JM tuberías de acero galvanizado, tuberías de cobre, tuberías de PVC.

#### **3.4.23 POLÍTICAS DE ORIENTACIÓN AL CLIENTE**

- Ser amable y atentos con los usuarios.
- Atender amablemente al usuario.
- Actualizar la base de datos de los usuarios.
- El servicio de facturación debe ser un proceso ágil.

#### **3.4.24 POLÍTICAS DE TASAS Y TARIFAS**

- La Administración es la encargada de presentar un estudio de tarifas y tasas del servicio de agua potable y alcantarillado que será aprobado por la Asamblea General de la JAAP-JM. Este estudio se lo realiza en función a la competencia asegurando una rentabilidad positiva.

#### **3.4.25 CONTROLES DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS**

Los controles financieros comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la JAAP-JM y a la confiabilidad de los registros financieros.

Ejemplo: La exigencia al tesorero cuyas funciones envuelven el manejo de dinero no deba manejar también los registros contables.

### **3.4.26 1.- POLÍTICAS FINANCIERAS.**

#### **POLÍTICAS PRESUPUESTARIAS**

**PROPÓSITO:** El presupuesto es importante dentro de la JAAP-JM porque es herramienta de decisión que ayuda a optimizar los recursos financieros.

#### **EXPOSICIÓN DE POLÍTICAS**

- El presupuesto para el siguiente año se debe realizar con anticipación es decir se debe empezar a elaborar el presupuesto en el mes septiembre.
- La JAAP-JM debe establecer y aplicar una estrategia para reducir los gastos.
- El presupuesto de los ingresos se lo realiza de manera conservada y los gastos deben estar justificados.
- El presupuesto de los ingresos se lo realizará tomando en cuenta las tasas y tarifas que son debidamente aprobados por la Asamblea General.
- El presupuesto debe ser bien analizado por parte del responsable y es necesario adjuntar algunos anexos.
- En el caso de no contar con el recurso económico se debe realizar un autofinanciamiento.

#### **POLÍTICAS DE PAGOS**

**PROPÓSITO:** Realizar lineamientos para el cumplimiento de las obligaciones económicas.

## **EXPOSICIÓN DE POLÍTICAS**

- Se debe cumplir con el pago a los proveedores. Entendiendo como proveedores a una entidad que presta sus servicios a otra entidades.
- El que realiza los pagos es el responsable por la correcta generación de las obligaciones.
- Toda cancelación que se realice debe tener su correspondiente asignación presupuestaria.
- Deben cumplir con los pagos de acuerdo al cronograma de pagos establecido.

## **POLÍTICAS DE INFORMACIÓN FINANCIERA**

**PROPÓSITO:** Analizar y entregar la información financiera y contable de la JAAP-JM.

## **EXPOSICIÓN DE POLÍTICAS**

- El departamento de Contabilidad es el responsable de analizar, realizar y presentar el estado financiero de forma mensual y anual.
- Tiene como obligación realizar las declaraciones de impuestos y demás obligaciones que tiene la JAAP-JM con los organismos de control.
- Estructurar un proceso contable adecuado para la eficiencia de los estados financieros y demás información requerida.

### **3.4.27 POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS**

**PROPÓSITO:** Crear lineamientos para que la JAAP-JM pueda contar con una logística necesaria y adecuada para el desempeño del personal.

## **EXPOSICIÓN DE POLÍTICA**

- Realizar el mantenimiento de todos los bienes muebles e inmuebles de la JAAP-JM.
- El personal de seguridad debe contar con herramienta de trabajo actualizados.
- Contratación del personal de limpieza para las instalaciones de la JAAP-JM.
- Para la adquisición de mueble primero debe autorizar el presidente de la JAAP-JM.
- Controlar el manejo adecuado de la materia prima.

## **POLÍTICAS DE COMPRA**

**PROPÓSITO:** Disponer de un análisis para la adquisición de insumos, materia prima, equipos o materiales tecnológicos.

## **EXPOSICIÓN DE POLÍTICA**

- El presidente es la única persona que puede emitir órdenes de compra con el previo análisis.
- Para realizar una compra se debe observar las siguientes características calidad, precio, marca garantía.
- Los insumos para la oficina se debe comprar trimestralmente.
- Para la compra de cualquier cosa se debe sacar proformas.

### **3.4.28 POLÍTICAS DE AUDITORÍA.**

**PROPÓSITO:** Establecer normas de control para el seguimiento de las operaciones financieras.

## **POLÍTICAS DE AUDITORIA Y CONTROL RECURRENTE**

- Los especialistas de la auditoria deben ser nombrados por el área de Administración.
- Mediante la auditoria se puede realizar un seguimiento y control de sistema financiero, para la cual debe definir claramente reglamentos, normas.
- Para la ejecución de la auditoria se debe contar con un programa de auditoría que tenga relación directa con el manejo de los recursos financieros.
- Los Auditores deben realizar un análisis financiero de la JAAP-JM.

## **POLÍTICAS DE AUDITORIA EXTERNA**

- El presidente de la JAAP-JM debe realizar la contratación de los Auditores Externos.
- El presidente debe coordinar con los Auditores Externos.
- Todas las áreas de la JAAP-JM tienen la obligación de emitir la información necesaria.
- La Auditoría Interna debe comunicar todas las sugerencias o recomendaciones emitidas por parte de la Auditoría Externa.
- Toda la información proporcionada a los Auditores Externos deben ser claras.

### **3.5 PLAN DE CUENTAS PROPUESTO**

El plan de cuentas representa un listado ordenado sistemáticamente de las cuentas que serán utilizadas en la JAAP-JM para el reconocimiento fácil de cada cuenta se encuentra codificado.



## PLAN GENERAL DE CUENTAS DE LA JAAP-JM

Código	Cuenta
1.	ACTIVO
1.1.	ACTIVO CORRIENTE
1.1.1	ACTIVO DISPONIBLE
1.1.1.1	CAJA
1.1.1.1.01	Caja Recaudación
1.1.1.1.02	Fondo Rotativo
1.1.1.2	BANCOS
1.1.1.2.01	Banco Pichincha Cta. Cte. 332743232604
1.1.1.2.02	Cooperativa 23 de Julio Cta. Ahorros 1010140545
1.1.2.	ACTIVO EXIGIBLE
1.1.2.1	CUENTAS POR COBRAR
1.1.2.1.01	Tarifa de Agua
1.1.2.1.02	Administración Alcantarillado
1.1.2.1.03	Servicios Administrativos
1.1.2.1.04	Aporte Parroquial
1.1.2.1.05	Tarifa Recolección de Basura
1.1.2.1.06	Intereses por Mora
1.1.2.1.07	Corte / Reconexión
1.1.2.1.08	Multas
1.1.2.1.09	Acometidas Agua
1.1.2.1.10	Aporte Mingas
1.1.2.1.11	Acometidas Alcantarillado
1.1.2.1.12	Suministros Materiales
1.1.2.1.13	Inspecciones Acometidas
1.1.2.1.14	Reubicación de Medidores
1.1.2.1.15	Anticipo Nomina
1.1.2.1.16	Anticipo Proveedores
1.1.2.1.19	(-) Provisión Cuentas Incobrables
1.1.2.2.	CRÉDITO TRIBUTARIO POR IMPUESTOS CORRIENTES
1.1.2.2.01	Retenciones de Años Anteriores
1.1.2.2.02	Retenciones IR del Período
1.1.2.2.03	Anticipos Pagados del Impuesto a la Renta
1.1.2.2.04	Crédito Tributario del 12% de Compras
1.1.2.2.05	Crédito Trib. por Ret. de IVA 30%
1.1.2.2.06	Crédito Trib. por Ret. de IVA 70%
1.1.2.2.07	Crédito Trib. por Ret. de IVA 100%
1.1.3	ACTIVO REALIZABLE
1.1.3.1.	INVENTARIOS
1.1.3.1.01	Inventario Materiales de Plomería con IVA 12%
1.1.3.1.02	Inventario Materiales de Construcción
1.1.3.1.03	Inventario Equipos de Trabajo
1.2.	ACTIVO NO CORRIENTE
1.2.1.	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO
1.2.1.01	Costo Edificio

1.2.1.02	(-) Dep. Acumulada Edificio
1.2.1.03	Costo Vehículos, Equipo de Transporte
1.2.1.04	(-) Dep. Acum. Vehículo
1.2.1.05	Costo Equipo de Oficina
1.2.1.06	(-) Dep. Acum. Equipo de Oficina
1.2.1.07	Costo Equipo de Cómputo
1.2.1.08	(-) Dep. Acum. Equipo de Cómputo
1.2.1.09	Costo Muebles y Enseres
1.2.1.10	(-) Dep. Acum. Muebles y Enseres
1.2.1.11	Costo Maquinaria y Equipo
1.2.1.12	(-) Dep. Acum. Maquinaria
1.2.1.13	Costo Sistema de Distribución Agua
1.2.1.14	(-) Dep. Acum. Distribución de Agua
1.2.1.15	Costo Sistema de Alcantarillado
1.2.1.16	(-) Dep. Acum. Sistema de Alcantarillado
1.2.1.17	Costo Tanques de Captación de Agua
1.2.1.18	(-) Dep. Acum. Tanques de Captación de Agua
1.2.2.	PROPIEDAD DE INVERSION
1.2.2.01	Terrenos
1.2.2.02	Construcciones en Proceso
2.	PASIVOS
2.1.	PASIVOS CORRIENTES
2.1.1.	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR
2.1.1.01	Proveedores Locales
2.1.1.02	Cobrados por Anticipado
2.1.1.03	Tarjetas de Crédito por Pagar
2.1.2.	CUENTAS POR PAGAR EMPLEADOS
2.1.2.01	Sueldos y Salarios por Pagar
2.1.2.02	Décimo Tercer Sueldo por Pagar
2.1.2.03	Décimo Cuarto Sueldo por Pagar
2.1.2.04	Fondos de Reserva por Pagar
2.1.2.05	15% Participación Utilidades
2.1.2.06	IESS Por Pagar
2.1.2.07	IESS Fondos de Reserva por Pagar
2.1.2.08	IESS Prestamos por Pagar
2.1.2.09	Provisión Jubilar C/P
2.1.2.10	Desahucio por Pagar
2.1.3.	OBLIGACIONES TRIBUTARIAS POR PAGAR
2.1.3.01	IVA Cobrado 12% en Ventas
2.1.3.02	Retención del IVA 30%
2.1.3.03	Retención del IVA 70%
2.1.3.04	Retención del IVA 100%
2.1.3.05	Retención del 10% Honorarios (303) en la Fuente IR
2.1.3.06	Retención del 8% Predomina el Intelecto (304) en la Fuente IR
2.1.3.07	Retención del 2% Predomina la mano de Obra (307) en la

	Fuente
2.1.3.08	Retención del 1% Transporte de carga y pasajeros (310) en la
2.1.3.09	Retención del 1% Transferencia de bienes nat.Corporal (312) en la
2.1.3.10	Retención del 8% Arrendamiento de Bienes Inmuebles (320)
2.1.3.11	Retención del 1% Seguros y Reaseguros (322) en la Fuente IR
2.1.3.12	Retención del 1% Otras Compras (340) en la Fuente IR
2.1.3.13	Retención del 2% Otras Compras (341) en la Fuente IR
2.1.3.14	Retención del 8% Otras Compras (342) en la Fuente IR
2.1.3.15	Impuesto a la Renta por Pagar
2.1.4.	<b>OBLIGACIONES A CORTO PLAZO</b>
2.1.4.01	Aporte Fondo Parroquial por Pagar
2.1.4.02	Garantías por Apertura de Calles por Pagar
2.1.4.03	Convenios Cobros Barrios por Pagar
2.2.	<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>
2.2.1	<b>OBLIGACIONES A LARGO PLAZO</b>
2.2.1.01	Préstamos Bancarios L/P
2.2.1.02	Provisión Jubilar L/P
3.	<b>PATRIMONIO</b>
3.1.	<b>CAPITAL</b>
3.1.01	Capital Patrimonial
3.1.03.01	Utilidad Ejercicios Anteriores
3.1.03.02	Utilidad o Perdida del Ejercicio
4.	<b>INGRESOS</b>
4.1.	<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>
4.1.1.	<b>INGRESOS POR VENTAS</b>
4.1.1.01	Tarifa de Agua
4.1.1.02	Administración Alcantarillado
4.1.1.03	Servicios Administrativos
4.1.1.04	Aporte Parroquial
4.1.1.05	Tarifa Recolección de Basura
4.1.1.06	Intereses por Mora
4.1.1.07	Corte / Reconexión
4.1.1.08	Multas
4.1.1.09	Acometidas Agua
4.1.1.10	Aporte Mingas
4.1.1.11	Acometidas Alcantarillado
4.1.1.12	Suministros Materiales
4.1.1.13	Inspecciones Acometidas
4.1.1.14	Reubicación de Medidores
4.1.1.15	Descuento Tarifa de Agua
4.1.1.16	Devolución Tarifa de Agua
4.2.	<b>INGRESOS NO OPERACIONALES</b>
4.2.1.	<b>OTROS INGRESOS</b>

4.2.1.01	Rendimientos Financieros
4.2.1.02	Utilidad en la Venta de Activos Fijos
4.2.1.03	Por Arrendamientos
4.2.1.04	Otras Rentas Grabadas
4.2.1.05	Otras Rentas no Grabadas
5.	<b>GASTOS</b>
5.1.	<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>
5.1.1	<b>SUELDO Y SALARIOS ADMINISTRATIVOS</b>
5.1.1.01	Sueldos Administrativos
5.1.1.02	Horas Extras y Suplementarias Adm.
5.1.1.03	Comisiones y otros Conceptos Adm.
5.1.1.04	Bonos Administrativos
5.1.1.05	Décimo Tercer Sueldo Administrativo
5.1.1.06	Décimo Cuarto Sueldo Administrativo
5.1.1.07	Vacaciones Administrativas
5.1.1.08	Fondos de Reserva Administrativo
5.1.1.09	Aporte Patronal 11,15% Administrativo
5.1.1.10	Pago IECE y SECAP Administrativo
5.1.1.11	Desahucio Personal Administrativo
5.1.2.	<b>OTROS GASTOS ADMINISTRACION</b>
5.1.2.01	Atención Directivos de Barrios y Comunidades
5.1.2.02	Atención Funcionarios y Representantes GAD Cayambe
5.1.2.03	Ayuda Sociales JAAP JM
5.1.2.04	Bonificación y Reconocimiento Tesorero
5.1.2.05	Bonificaciones y Reconocimientos Directivos JAA JM
5.1.2.06	Comisión Electoral
5.1.2.07	Convenios Municipales
5.1.2.08	Formularios Imprenta e Impresiones
5.1.2.09	Gastos de Representación Administración
5.1.2.10	Honorarios Profesionales Administración
5.1.2.11	Uniformes Personal Administrativo
5.1.2.12	Viáticos y Movilización Administración
5.1.2.13	Energía Eléctrica
5.1.2.14	Internet
5.1.2.15	Telefonía Celular
5.1.2.16	Telefonía Fija
5.1.2.17	Perifoneo y Propaganda
5.1.2.18	Útiles de Oficina
5.2.	<b>GASTOS OPERATIVOS</b>
5.2.1.	<b>SUELDO Y SALARIOS OPERATIVOS</b>
5.2.1.01	Sueldos Operacionales
5.2.1.02	Horas Extras y Suplementarias Operativos
5.2.1.03	Seguridad y Guardianía
5.2.1.04	Bonos Operativos
5.2.1.05	Décimo Tercer Sueldo Operativos
5.2.1.06	Décimo Cuarto Sueldo Operativos

5.2.1.07	Vacaciones Operativos
5.2.1.08	Fondos de Reserva Operativos
5.2.1.09	Aporte Patronal 11,15% Operativos
5.2.1.10	Gasto IECE y SECAP Operativos
5.2.1.11	Desahucio Personal Operativos
5.2.2.	<b>OTROS GASTOS OPERATIVOS</b>
5.2.2.01	Alimentación Personal Operativo
5.2.2.02	Análisis de Agua
5.2.2.03	Asistencia Medica y Medicina
5.2.2.04	Atención Operarios GAD Municipal
5.2.2.05	Atención Personal Operativo
5.2.2.06	Equipo de Seguridad Personal Operativo
5.2.2.07	Gastos de Representación Personal Operativo
5.2.2.08	Mano de Obra Contratada
5.2.2.09	Uniformes Personal Operativo
5.2.2.10	Viáticos y Movilización Personal Operativo
5.2.2.11	Servicio de Transporte de Carga
5.2.2.2.	<b>MANTENIMIENTOS</b>
5.2.2.2.1.	<b>MANTENIMIENTO MAQUINARIA EQUIPOS EDIFICIO E INSTALACION</b>
5.2.2.2.1.01	Mantenimiento Bicicletas
5.2.2.2.1.02	Mantenimiento Edificios e Infraestructura
5.2.2.2.1.03	Mantenimiento Equipos de Computación
5.2.2.2.1.04	Mantenimiento Maquinaria y Equipo
5.2.2.2.1.05	Mantenimiento Motos
5.2.2.2.1.06	Mantenimiento Sistema de Alcantarillado
5.2.2.2.1.07	Mantenimiento Sistema de Distribución de Agua
5.2.2.2.1.08	Mantenimiento Vehículos Volqueta
5.2.2.2.2.	<b>SUMINISTROS Y MATERIALES</b>
5.2.2.2.2.01	Artículos de Limpieza
5.2.2.2.2.02	Insumos
5.2.2.2.2.03	Materiales Varios
5.2.2.2.3.	<b>REPUESTOS Y HERRAMIENTAS MENORES</b>
5.2.2.2.3.01	Herramientas Menores
5.2.2.2.3.02	Repuestos Maquinaria
5.2.2.2.3.03	Repuestos Vehículos
5.2.2.2.4.	<b>COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES</b>
5.2.2.2.4.01	Combustibles Directivos
5.2.2.2.4.02	Combustibles Motos
5.2.2.2.4.03	Combustibles Volqueta
5.2.2.2.5.	<b>GASTOS FINANCIEROS</b>
5.2.2.2.5.01	Emisión de Estados de Cta
5.2.2.2.5.02	Notas de Debito Comisiones Bancarias
5.2.2.2.5.03	Pago Sobregiros Bancarios
5.2.2.2.5.04	Pago de Intereses
5.2.2.2.5.05	Solicitud de Chequeras

5.2.2.3.	IMPUESTOS
5.2.2.3.1.	CUOTAS TASAS CONTRIBUCIONES
5.2.2.3.1.01	Cuotas y Aportes JAAP JM
5.2.2.3.1.02	Impuestos Tasas y Contribuciones JAAP JM
5.2.2.3.1.03	IVA que se carga al Gasto
5.2.2.3.1.04	Matriculación Vehicular
5.2.2.3.1.05	Multas e Intereses
5.2.2.3.2.	DEPRECIACIONES
5.2.2.3.2.01	Gsto. Depreciación Edificio
5.2.2.3.2.02	Gsto. Depreciación Equipo de Cómputo
5.2.2.3.2.03	Gsto. Depreciación Equipo de Oficina
5.2.2.3.2.04	Gsto. Depreciación Maquinaria y Equipo
5.2.2.3.2.05	Gsto. Depreciación Muebles y Enseres
5.2.2.3.2.06	Gsto. Depreciación Sistema de Alcantarillado
5.2.2.3.2.07	Gsto. Depreciación Sistema de Distribución Agua
5.2.2.3.2.08	Gsto. Depreciación Tanques de Captación
5.2.2.3.2.09	Gsto. Depreciación Vehículo
5.2.2.3.3.	GASTOS NO DEDUCIBLES
5.2.2.3.3.01	Gastos No Deducibles Fondo Rotativo
5.2.2.3.3.02	Retenciones Asumidas

### 3.5.1 PRINCIPALES ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

#### ESTADOS FINANCIEROS

Los estados financieros son documentos donde se encuentra detallada la situación financiera y los resultados económicos obtenidos en los movimientos económicos de la JAAP- JM al culminar un determinado periodo, esta información es de mucho valor para los Administradores, entre los principales estados financieros tenemos:

- ✓ El estado de resultados
- ✓ El balance general
- ✓ El estado de flujo de efectivo
- ✓ Los cambios en el capital contable.

#### Los Estados Financieros deben tener las siguientes características:

- ✓ **Claridad:** Se debe utilizar términos claros para una correcta descripción de la información con el objetivo de facilitar la comprensión.
- ✓ **Oportunidad:** Disponibles a la brevedad, para que puedan ser útiles en la solución.
- ✓ **Verificabilidad:** Los estados pueden ser revisados en cualquier momento.
- ✓ **Confiabilidad:** Por la cual el usuario acepta y utiliza la información.
- ✓ **Objetividad:** La información debe ser la realidad de la organización.
- ✓ **Provisionalidad:** La contabilidad no presenta hechos totalmente acabados, es necesario realizar cortes en el periodo.

#### FUNCIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS.

- ✓ Proporcionar información a los colaboradores internos y externos de la situación económica de la JAAP- JM.
- ✓ El estado financiero ayuda a fijar metas.

- ✓ Proporciona plantillas convenientes para la planeación financiera.

## **1.- Estado de Resultados o Estado de Pérdidas y Ganancias**

El estado de resultado presenta de manera contable las ganancias o la utilidad de la JAAP-JM durante un periodo contable, se puede determinar el beneficio bruto como el beneficio neto.

**Beneficio bruto:** Dinero de la venta que va al costo de los bienes vendidos.

**Beneficio neto:** Indica que porción de las ventas puede esperar una empresa para re invertir en las operaciones.

### **Características del Estado de Resultados.**

- ✓ Muestra el resultado obtenido que puede ser la utilidad o la pérdida.
- ✓ Informa de un periodo determinado.
- ✓ Debe tener un encabezado para poder identificar el documento y la organización.



## MODELO PROPUESTO DEL ESTADO DE RESULTADOS

JAAP-JM "Juan Montalvo"			
ESTADO DE RESULTADOS			
AL:.....			
<b>Ingresos</b>			xxx
<b>Ingresos operacionales</b>			xxx
Tarifa de Agua	Xxx		
Administración Alcantarillado	Xxx		
Servicios Administrativos	Xxx		
Aporte Parroquial	Xxx		
Tarifa Recolección de Basura	Xxx		
Intereses por Mora	Xxx		
Corte / Reconexión	Xxx		
Multas	Xxx		
Acometidas Agua	Xxx		
Aporte Mingas	Xxx		
Acometidas Alcantarillado	Xxx		
Suministros Materiales	Xxx		
Inspecciones Acometidas	Xxx		
(-) Descuento en ventas	Xxx		
<b>Gastos</b>			Xxx
<b>Gastos administrativos</b>			Xxx
Sueldos y Salarios Administrativos	xxx		
Otros Gastos Administrativos	xxx		
<b>Gastos Operativos</b>			Xxx
Sueldos y Salarios Operativos	xxx		
Otros Gastos Operativos	xxx		
Depreciaciones	xxx		
<b>Gastos no operacionales</b>			Xxx
Financieros	xxx		
<b>Total Gastos</b>			Xxx
<b>Utilidad o Perdida del Ejercicio</b>			Xxx

\_\_\_\_\_  
PRESIDENTE

\_\_\_\_\_  
TESORERO

\_\_\_\_\_  
CONTADOR

## **2.- Balance General**

Dentro del mundo de la contabilidad el balance general es de mucha importancia puesto que refleja la situación patrimonial de la JAAP-JM, En este documento se encuentra detalladamente cómo se obtuvo el resultado del ejercicio económico durante un periodo determinado.

**El balance general se encuentra dividido en tres partes:**

- **Encabezado:** Se encuentra la identificación de la empresa, el nombre del documento y la fecha.
- **Cuerpo:** Presenta el rubro de las cuentas con sus respectivos valores.
- **Pie de firmas:** Se lo coloca las firmas de los responsables de este balance.

## MODELO PROPUESTO DEL BALANCE GENERAL

JAAP "Juan Montalvo"			
BALANCE GENERAL			
Al:.....			
ACTIVO		PASIVO	
<b>Activo</b>		<b>Pasivo corriente</b>	
<b>Corriente</b>		Proveedores por Pagar	Xxx
Caja Recaudación	xxx	<b>Oblig. Tribut por pagar</b>	Xxx
Fondo Rotativo	xxx	Impuestos por Pagar	Xxx
<b>Bancos</b>	xxx	<b>IESS por Pagar</b>	xxx
Banco Pichincha	xxx	IESS por Pagar	xxx
<b>Dctos. Y Ctas. Por Cobrar</b>	xxx	<b>Total pasivo corriente</b>	xxx
Usuarios por Cobrar			
<b>Inventarios</b>		<b>Pasivo no corriente</b>	
Inventario Materiales	xxx	Préstamos Bancarios L/P	xxx
<b>Activos fijos</b>	xxx	<b>Total pasivo no corriente</b>	xxx
Propiedad Planta y Equipo	xxx	<b>TOTAL PASIVO</b>	xxx
Depreciación Acum. Propiedad Planta y Equipo	xxx		
		<b>PATRIMONIO</b>	
		Capital Patrimonial	xxx
		Utilidad o perdida	xxx
Terrenos	xxx	<b>Total patrimonio</b>	xxx
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	XXX	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	xxx

-----  
**PRESIDENTE**

-----  
**TESORERO**

-----  
**CONTADORA**

### 3.- Estado del Flujo de Efectivo

Es el estado contable más complejo que informa sobre los movimientos de efectivo y sus equivalentes de la JAAP-JM.

#### MODELO PROPUESTO DEL ESTADO DEL FLUJO DEL EFECTIVO

JAAP "Juan Montalvo"	
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO	
Al:.....	
<b>1) FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN:</b>	
Ventas netas	XXX
( - ) Pagado a Proveedores y Trabajadores	XXX
( - ) Pago por impuestos	XXX
Efectivo Neto utilizado en actividades de operación	XXXX
<b>2) FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:</b>	
Adquisición de Activos Fijos	xxx
Efectivo Neto utilizado en actividades de inversión	xxxx
<b>3) FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:</b>	
( - ) Efectivos recibidos de los usuarios para la compra de terrenos.	Xxx
( - ) Efectivo pagado para la compra de terrenos de socios	xxx
Efectivo neto provisto en actividades de financiamiento	xxxx
Efectivo Durante el Periodo	Xxxx
Efectivo al Comienzo del periodo	Xxxxx
<b>EFFECTIVO AL FINAL DEL PERIODO 31 DE DICIEMBRE</b>	<b>Xxxxx</b>

#### 4.- Los Cambios en el Capital Contable.

Este estado informa acerca de los cambios en el capital contable durante un periodo, el capital se verá modificado por una pérdida se disminuirá en el estado de resultados y por una ganancia se aumentará en el estado de resultados.

##### MODELO PROPUESTO DE LOS CAMBIOS DE CAPITAL

JAAP "Juan Montalvo"				
ESTADO DE CAPITAL				
Al:.....				
DETALLE DE OPERACIONES	SALDO AL	INCREMENTOS	DISMINUCIONES	SALDO AL
<b>CAPITAL SOCIAL</b>				
Capital institución	xxxxx	Xxxxx	xxxxx	xxxxx
Aporte de instituciones	xxxxx	Xxxxx	xxxxx	xxxxx
Otras aportaciones	xxxxx	Xxxxx	xxxxx	xxxxx
<b>RESERVAS</b>				
Fondo de Reserva legal	xxxxx	Xxxxx	Xxxxx	xxxxx
Fondo facultativa	xxxxx	Xxxxx	Xxxxx	xxxxx
Otras reservas	xxxxx	Xxxxx	xxxxx	xxxxx
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>				
RESULTADO EJERCICIO AL	Xxxxx	Xxxxx	xxxxx	xxxxx
RESULTADO EJERCICIO AL	xxxxx	Xxxxx	xxxxx	xxxxx
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	xxxxx	Xxxxx	xxxxx	xxxxx

#### ANÁLISIS FINANCIERO

El análisis financiero mide la gestión de la empresa, mediante una evaluación de los resultados, es un estudio que se lo realiza a la información contable, utilizando indicadores y razones financieras.

El resultado económico se encuentra resumido en los Estados Financieros y refleja la realidad económica y financiera de la empresa, de modo que es necesario interpretar y analizar esa información para poder entender el comportamiento de los recursos de la empresa.

Cada cuenta del estado financiero tiene un significado y en efecto dentro de la estructura contable y financiera de la empresa, con el análisis financiero es posible hacer un diagnóstico del actual, para conocer la situación de la empresa.

### 1. Indicador de Liquidez

Es un indicador que determina la capacidad que dispone la empresa para cubrir sus obligaciones financieras, mientras más elevado es el indicador de liquidez, mayor es la posibilidad que la empresa cancele sus deudas.

**Los más utilizados son:**

- **Razón Corriente:** Determina la capacidad que tiene la empresa, para cumplir con las deudas financieras a corto plazo.

$$\text{Razón Corriente} = \text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$$

- **Prueba Acida:** Indica la disponibilidad de recursos que posee la empresa para cubrir los pasivos a corto plazo.

$$\text{Prueba Acida} = \text{Activo Corriente} - \text{Inventario} / \text{Pasivo Corriente}$$

- **Capital Neto de Trabajo:** Capacidad de la empresa para cubrir necesidades de insumos, materia prima, mano de obra y más.

$$\text{Capital Neto de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

### 2. Indicador de Productividad

Es aquella variable que nos ayuda a identificar algún defecto al momento de ofrecer el servicio, se lleva a cabo mediante una adecuada administración.

**Los más utilizados son:**

- **Rotación de Cartera:** Determina el tiempo, en que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo.

$$\text{Rotación de Cartera} = (\text{Ventas a Crédito} / \text{promedio cuentas por cobrar})$$

- **Rotación Activo Operación:** Este indicador determina las utilidades, en el valor de cada venta.

$$\text{Rotación Activo Operación} = (\text{Ventas netas} / \text{Activos Circulante})$$

- **Rotación Activos Totales:** Indica a la empresa que tan eficiente está siendo con la administración de sus activos.

$$\text{Rotación Activos Totales} = \text{Ventas Netas} / \text{Total Activo}$$

### **3. Indicador de Endeudamiento**

Es evaluar los riesgos en los cuales incurren los dueños de la empresa. Altos índices de endeudamiento son convenientes solo cuando la tasa de rendimiento de los activos totales supera al costo promedio de la financiación.

**Los más utilizados son:**

- **Nivel de Endeudamiento Total:** Establece la capacidad que tiene la empresa para cubrir con fondos ajenos.

$$\text{Nivel de Endeudamiento Total} = (\text{Total Pasivo} / \text{Total Activo}) * 100$$

- **Concentración de Endeudamiento:** Mide el volumen de endeudamiento de la empresa comparando el valor de los pasivos con otros grupos de cuentas.

$$\text{Concentración de Endeudamiento} = (\text{Pasivo no Corriente} / \text{Total Pasivo}) * 100$$

- **Cobertura de Intereses:** Es la razón de las utilidades antes de intereses e impuestos para un periodo.

$$\text{Cobertura de Intereses} = \text{Utilidad Operacional} / \text{Gasto Financiero}$$

- **Leverage Total:** Es un indicador mide hasta qué punto está comprometido el patrimonio de los propietarios de la empresa con respecto a sus acreedores.

$$\text{Leverage Total} = \text{Total Pasivo} / \text{Total Patrimonio}$$

#### 4. Indicador de Rentabilidad

Sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos.

**Los más utilizados son:**

- **Margen Operacional de Utilidad:** Determina el porcentaje de utilidad que se obtiene con cada venta.

$$\text{Margen Operacional de Utilidad} = (\text{Utilidad Operacional} / \text{Ventas Netas}) * 100$$

- **Margen Neto de Utilidad:** Al valor de las ventas se disminuye todos los gastos imputables operacionales incluyendo los impuestos.

$$\text{Margen Neto de Utilidad} = (\text{Utilidad del ejercicio} / \text{Ventas Netas}) * 100$$

- **Rendimiento del Patrimonio:** Determina la tasa de rendimiento que obtienen los propietarios de la empresa, respecto de su



inversión representada en el patrimonio y se encuentra registrado contablemente.

$$\text{Rendimiento del Patrimonio} = (\text{Utilidad Ejercicio} / \text{Patrimonio}) * 100$$

- **Rendimiento del Activo Total:** Es la relación de utilidades con la inversión total mide el rendimiento sobre la inversión total de la empresa.

$$\text{Rendimiento del Activo Total} = (\text{Utilidad Ejercicio} / \text{Total Activo}) * 100$$

## **ASPECTOS LABORALES**

Se presenta en todas las instancias productivas y comerciales, existe una relación mutua entre empleador y trabajador, que al transcurso el tiempo consolida el crecimiento de ambas partes.

### **Normativa Laboral**

El Código de Trabajo es el cuerpo legal que regula las relaciones laborales entre empleadores y trabajadores, donde se establece los derechos y obligaciones de cada una de las partes.

### **El contrato de trabajo**

Son normas que regulan la relación laboral, donde se realiza un convenio, en la cual el empleado se compromete a prestar sus servicios personales por una remuneración fijada por el convenio y la ley, y por otra parte el empleador tiene la obligación de otorgar la remuneración.

### **Características del contrato de trabajo**

El contrato debe contener por lo menos lo siguiente:

1. Lugar y fecha del contrato
2. Individualización de las partes con indicación de la nacionalidad y fechas de nacimiento e ingreso del trabajador.
3. Determinación de la naturaleza de los servicios y el lugar o ciudad en el que hayan de prestarse.
4. Monto, forma y periodo de pago de la remuneración acordada.
5. Duración y distribución de la jornada de trabajo, salvo en que la empresa existiere el sistema de trabajo por turno, caso en el cual se estará a lo dispuesto en el reglamento interno.
6. Plazo del contrato.
7. Demás pactos que acordaren las partes

### **Jornada de trabajo**

Es el tiempo durante el cual el trabajador debe prestar sus servicios, la ley determina que la jornada no debe exceder a cuarenta (40) horas semanales.

### **Horas extraordinarias**

Es la que excede las cuarenta horas, se pagarán con un recargo del cincuenta por ciento sobre el sueldo y se debe pagar conjuntamente con el sueldo.

### **Remuneración**

Elemento importante que se puede fijar por unidad de tiempo, día, semana, quincena o mes o por obra

### **Obligaciones del empleador**

- Otorgar a sus trabajadores los recursos necesarios para que puedan realizar sus labores diarias.

- Cumplir y hacer cumplir las leyes internas y externas de la JAAP JM
- Exhibir el reglamento en un lugar visible
- Elaborar normas de seguridad
- Afiliar a los empleados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

## **SEGURIDAD INDUSTRIAL, FISCALES Y AMBIENTALES**

La JAAP JM es una empresa que se dedica a brindar el servicio de agua potable y de alcantarillado, cuenta con 9 trabajadores y 2.387 usuarios con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones legales y preocupados por proteger la salud y el trabajo del recurso humano, se emite el siguiente reglamento de Seguridad Industrial.

### **Objetivos**

- Prevenir los riesgos, para evitar accidentes o enfermedades laborales, estableciendo normas que proteja su salud.
- Conocer el beneficio que brinda la aplicación de este reglamento.
- Cumplir con el reglamento del medio ambiente.
- Establecer normas de seguridad industrial, para proteger a los trabajadores conforme a la ley y reglamentos pertinentes.

### **Disposiciones Generales**

Todo el personal de la empresa tiene la obligación de acatar las disposiciones sobre seguridad industrial, puesto que proporciona condiciones seguras a los trabajadores en el desarrollo de sus actividades.

Los trabajadores de la empresa deben conformar un comité de Seguridad Industrial, estas deben ser personas que se encuentren vinculadas con las actividades técnicas y deben cumplir con las siguientes funciones:

- Evaluación del riesgo
- Controlar que pongan en práctica las medidas para evitar accidentes
- Adiestramiento a los trabajadores
- Asesoramiento técnico en primeros auxilios

**La obligación de todos los trabajadores son:**

- Poner en práctica las medidas de seguridad
- Asistir a reuniones que se convoquen para tratar asuntos de seguridad industrial
- Comunicar algún daño que se produce en la empresa
- Respetar la señalética
- Utilizar la ropa de trabajo y el equipo de protección
- Observar todas las instrucciones
- Prohibido ingresar al lugar de trabajo en estado de embriaguez

### **Seguridad Laboral**

La empresa debe contar con un botiquín con los alendros necesarios como: gasa, vendaje, esparadrapo, alcohol, agua oxigenada, jabón quirúrgico entre otros.

### **Equipos de protección profesional**

La JAAP JM, proveerá de uniformes necesarios a todo el personal una vez al año.

- Al personal Administrativo se otorgara ropa adecuada para que puedan realizar sus labores.

- Al personal Operativo se otorgara un overol, un par de botas y una gorra

### **Instrucciones en prevención de riesgo**

Realizar capacitaciones sobre la seguridad industrial a todos los trabajadores que ingrese a la empresa.

### **Obligaciones del trabajador y empleador**

- Cumplir con todas las normativas establecidas
- Velar por su seguridad y la seguridad de los empleados
- Usar y cuidar el equipo de seguridad
- Participar en las actividades de prevención de riesgos laborales

### **Sanciones**

Los empleados que no cumplan con las disposiciones recibirán una sanción, como primera vez será una amonestación verbal, cuando reincide amonestación escrita y así se aplicarán las sanciones.

## **MEDIO AMBIENTE**

El medio ambiente es el conjunto de elementos abióticos, es decir es todo lo que rodea al ser vivo.

El aprovechamiento racional de los recursos renovables y no renovables tendrá lugar, previo un estudio de factibilidad económico y de evaluación de impactos ambientales.

La gestión ambiental se enmarca en las políticas generales de desarrollo sustentable para la conservación del patrimonio natural y el aprovechamiento sustentable de los recursos naturales.

## CAPÍTULO IV

### 4 IMPACTOS

La investigación se sustenta en un análisis técnico de los impactos en los diferentes ámbitos que el proyecto influirá. Al implementar el manual de procedimientos administrativos financieros en la JAAP-JM se generará una serie de impactos. En el presente proyecto se ha determinado los siguientes impacto socioeconómico, impacto financiero y comercial, impacto de género, impacto educativo y académico, impacto ecológico y salud, para lo cual es conveniente establecer un rango de niveles que va desde -3 hasta 3.

Para la valoración se selecciona un rango de niveles de impacto positivo y negativos de acuerdo a la siguiente tabla:

Impacto alto negativo	Impacto medio negativo	Impacto bajo negativo	No hay Impacto	Impacto bajo positivo	Impacto medio positivo	Impacto alto positivo
-3	-2	-1	0	1	2	3

Se utiliza la siguiente fórmula para obtener el nivel de impacto:

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{\text{Sumatoria de los impactos}}{\text{Numero de impactos}}$$

Se lo asigna un nivel de impacto a cada indicador para la obtención de un nivel de impacto.

#### 4.1 Impacto Socioeconómico

El impacto socioeconómico son las experiencias económicas y sociales que tiene como finalidad moldear las realidades de la JAAP-JM con la expectativa de seguir mejorando día a día la administración de la organización. Mientras que la actividad de la JAAP-JM se ve afectada por factores externos como la competencia y factores internos que es el personal con falta de conocimientos contables.

Indicadores	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
1.- Mejor ambiente laboral						x		2
2.- Educación							x	3
3.- Generación de empleo							x	3
4.- Beneficios de tarifas							x	3
5.- Reinversión de utilidades							x	3
<b>TOTAL</b>						2	12	14

**Nivel de Impacto =  $14/5 = 2,80$**  Posee un impacto medio positivo.

**1.- Mejor ambiente laboral:** Factor que tiene una gran incidencia en el desempeño de los empleados, por lo cual se debe motivar constantemente a los empleados para que realicen sus actividades con eficiencia para lograr los objetivos que se han fijado.

**2.- Educación:** El nivel de educación puede formar tu percepción del mundo y puede aportar al crecimiento socioeconómico de la JAAP-JM.

**3.- Generación de empleo:** Factor que ayuda al nivel socioeconómico del país. Con la ejecución de la propuesta se genera empleo, para personas con conocimientos en contabilidad y en el manual de procesos.

**4.- Beneficios de tarifas:** En el presente proyecto se va a realizar un estudio minucioso en la JAAP-JM para la determinación adecuada de la tarifa del agua potable y el alcantarillado.

**5.- Reinversión de utilidades:** Al realizar un control adecuado de todas las actividades económicas se puede obtener utilidades en la JAAP-JM para que las mismas sean reinvertidas en diversos proyectos y de esta manera la organización tendrá un crecimiento continuo.



## 4.2 Impacto Financiero y Comercial

El impacto financiero y comercial debe evaluar diversas alternativas de inversión para la ejecución de nuevos proyectos. Es importante la optimización de los recursos económicos como ejemplo tenemos, el dinero este es un recurso indispensable para seguir ejecutando las actividades de la JAAP-JM.

Indicadores	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
1.- Optimizar los recursos financieros						x		2
2.- Buscar financiamiento							x	3
3.- Sucursales							x	3
4.- Desarrollo económico							x	3
5.- Mejor desempeño						x		2
6.- Buen servicio							x	3
<b>TOTAL</b>						<b>4</b>	<b>12</b>	<b>16</b>

**Nivel de Impacto =  $16/6 = 2,66$**  Posee un impacto medio positivo.

**1.- Optimizar recursos:** La optimización de recursos financieros nos permite desarrollar nuevos proyectos como la apertura de una sucursal.

**2.- Buscar financiamiento:** Es indispensable buscar financiamiento para poder extender la JAAP-JM y también ofrecer nuevos servicios y productos a los usuarios.

**3.- Sucursales:** A medida que pasa el tiempo la población se va incrementando por esta razón es importante la apertura de una sucursal para mejorar el servicio de atención al cliente, debido que el cliente es el factor importante de la JAAP-JM.

**4.- Desarrollo económico:** Administrar de la mejor manera para obtener un desarrollo económico que nos ayude a seguir desenvolviendo en el entorno competitivo con la finalidad de obtener beneficios organizacionales y satisfaciendo las necesidades de los usuarios de la JAAP-JM.

**5.- Mejor desempeño:** El desempeño tiene que ver mucho con la organización puesto que esto nos ayuda a realizar adecuadamente las actividades diarias de la JAAP-JM.

**6.- Buen servicio:** Debemos ofrecer un servicio de calidad a los usuarios de la JAAP-JM para que se sientan satisfechos con el servicio que ofrece la organización.

### 4.3 Impacto de Género

Este impacto se refiere, a que tanto el género masculino como el género femenino pueden ser usuarios de la JAAP-JM.

Indicadores	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
1.- Usuarios hombre o mujer						x		2
2.- Empleados hombre o mujer							x	3
3.- No existe discriminación de género							x	3
<b>TOTAL</b>						2	6	8

**Nivel de Impacto =  $8/3 = 2,66$**  Posee un impacto medio positivo

**1.- Usuarios hombre o mujer:** En la JAAP-JM los usuarios pueden ser hombres o mujeres, debido que nuestros servicios son para la sociedad en general.

**2.- Empleados hombre o mujer:** Los empleados pueden ser hombres y mujeres, pero es indispensable cumplir con los requisitos o el perfil que requiere la JAAP-JM, para cubrir alguna vacante.

**3.- Sin discriminación por el género:** Los usuarios ni el personal que trabaja en la JAAP-JM no deben sufrir ningún tipo de discriminación.

#### 4.4 Impacto Educativo y Académico

La JAAP-JM debe contar con un personal competitivo que posean valores, buenas costumbres, normas de conducta y conocimientos académicos actualizados para el buen desempeño laboral y así alcanzar el mejoramiento continuo en la JAAP-JM.

Indicadores	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
1.- Personas responsables con el trabajo							x	3
2.- Atención al cliente							x	3
3.- Conocimientos contables actuales							x	3
4.- Personal capacitado							x	3
5.- Tecnología							x	3
<b>TOTAL</b>							<b>15</b>	<b>15</b>

**Nivel de Impacto** =  $15/5 = 3$  Posee un impacto alto positivo.

**1.- Personas responsables con el trabajo:** Cada persona debe ser responsable de su puesto de trabajo y de las actividades que debe desarrollar en ese cargo según el manual de funciones y el manual de procedimientos que se va a implementar.

**2.- Atención al cliente:** Al cliente se le debe tratar de la mejor manera para que se sienta en confianza y satisfecho de los servicios que se le brinda.

**3.- Conocimientos contables actuales:** Es indispensable tener los conocimientos contables actualizados para poder analizar toda la situación económica de la JAAP-JM.

**4.- Personal capacitado:** Es importante contar con un personal capacitado que tenga conocimiento para que pueda desarrollar de la mejor manera todas las tareas que se le encomienda.

**5.- Tecnología:** Se debe seguir actualizando tecnológicamente día a día puesto que la tecnología se dan cambios constantes.

#### 4.5 Impacto Ecológico y Salud

El impacto ecológico y de salud, el efecto es producido en el entorno es decir en el medio ambiente en sus distintos aspectos.

Indicadores	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
1.- Cuidado de la naturaleza							x	3
2.- Aprovechamiento de la naturaleza						x		2
3.- Cero contaminación							x	3
4.- Calidad del agua que consumimos							x	3
5.- Alimentación							x	3
<b>TOTAL</b>						2	12	14

**Nivel de Impacto =  $14/5 = 2,80$**  Posee un impacto medio positivo

**1.- Cuidado de la naturaleza:** El cuidado de la naturaleza elemento importante puesto que de ahí proviene el agua para el consumo de los usuarios de la JAAP-JM.

**2.- Aprovechamiento de la naturaleza:** Se aprovecha a la naturaleza hasta un cierto límite explotando la riqueza que posee.

**3.- Cero contaminaciones:** Es importante que no exista contaminación con el agua del alcantarillado puesto que causa daño a toda la humanidad.

**4.- Calidad del agua que consumimos:** El agua que provee la JAAP-JM debe ser de calidad para que los usuarios estén satisfecho con este servicio.

**5.- Alimentación:** Factor importante para el ser humano se debe preparar la alimentación con agua de calidad.

#### 4.6 Impacto General del proyecto

El impacto ecológico y de salud, el efecto es producido en el entorno es decir en el medio ambiente en sus distintos aspectos.

Indicadores	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
1.- Impacto socioeconómico						x		2
2.- Impacto financiero y comercial						x		2
3.- Impacto de género						x		2
4.- Impacto educativo y académico							x	3
5.- Impacto ecológico y salud						x		2
<b>TOTAL</b>						<b>8</b>	<b>3</b>	<b>11</b>

**Nivel de Impacto =  $11/5 = 2,20$**  Posee un impacto medio positivo

El análisis general de los impactos determina que el impacto socioeconómico, impacto financiero y comercial, impacto de género, impacto educativo y académico, impacto ecológico y salud tiene un impacto medio positivo.

La implementación del manual de procedimientos administrativos financieros tendremos un impacto alto positivo en lo educativo y académico ya que mejorara las actividades de cada empleado de la Junta Administradora de Agua Potable de la parroquia Juan Montalvo.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES**

- En el presente trabajo se llegó a la conclusión, que la implementación del manual de procedimientos administrativos financieros es indispensable para la Junta Administradora de Agua Potable de la parroquia Juan Montalvo porque facilita la realización de las actividades o tareas de manera rápida y eficiente.
- Sin un manual de procedimientos administrativos financieros adecuado, los empleados de la Junta Administradora de Agua Potable de la parroquia Juan Montalvo no podrán realizar las actividades eficientemente, tampoco contribuirán con el desarrollo de la organización.
- Mientras más específica y clara sea el procedimiento de las actividades, será mejor porque ayudará al personal de la Junta Administradora de Agua Potable de la parroquia Juan Montalvo al cumplimiento de las actividades cotidianas.
- Al aplicar el manual de procedimientos administrativos financieros en la Junta Administradora de Agua Potable de la parroquia Juan Montalvo, se obtendrá buenos resultados como la eficiencia de los empleados en la ejecución de las actividades diarias.
- Para el manual de procedimientos administrativos financieros se requiere del involucramiento de todos los empleados de la Junta Administradora de Agua Potable de la parroquia Juan Montalvo, porque se encuentra diseñado para optimizar la eficiencia en cada actividad ejecutada.



## **RECOMENDACIONES**

- Es recomendable que la Asamblea General de la Junta Administradora de Agua Potable de la parroquia Juan Montalvo analice los beneficios del manual de procedimientos administrativos financieros para alcanzar los resultados positivos.
- Se recomienda al presidente de la Junta Administradora de Agua Potable de la parroquia Juan Montalvo que proporcione el manual de procedimientos administrativos financieros a todos los miembros de la organización para que puedan realizar sus actividades guiándose en él.
- Se recomienda a todos los miembros de la Junta Administradora de Agua Potable de la parroquia Juan Montalvo que ponga en ejecución el manual de procedimientos administrativos financieros con el propósito de obtener mejores resultados en la organización.
- Es recomendable analizar y revisar periódicamente como se está ejecutando las actividades del manual de procedimientos administrativos financieros, con el objetivo de conocer si se está cumpliendo correctamente con la planificación de la Junta Administradora de Agua Potable de la parroquia Juan Montalvo.
- Es recomendable que toda la organización tenga el conocimiento necesario de cómo se utiliza el manual de procedimientos administrativos financieros, para que no exista una mala aplicación de los procedimientos de las actividades.

## BIBLIOGRAFÍA

- 1) Alexandra, A. M. (2012). *“Tesisdiseño de un manual de funciones administrativas, financieras y de comercialización de industrial productos el “chinito” en la ciudad de ibarra”*. Ibarra: UTN.
- 2) Cerda, L. J. (2000). *“El manual como ayuda profesional. Estados Unidos”*: INFOTEP.
- 3) Ferrel O.C., H. G. (2004). *“Introducción a los Negocios en un Mundo”*
- 4) Cambiante. Cuarta Edición, pag 243.
- 5) Inc, T. G. (2000). Bellows, Jeannie, *“Activity Diagrams and Operation Architecture”*. USA: Castek.
- 6) MIDUVI. (1997). *“Ley de Aguas y Alcantarillado”*. Consideraciones, 1.
- 7) MIDUVI. (2012). *“Ley de de Juntas De Agua Potable”*. MIDUVI, 12-20.

## LINKOGRAFÍA

- 1) ECUADOR, C. P. (2008). Obtenido de *www.google.com*  
[http://www.google.com/search?q=constitucion+del+2008+de+la+republica+del+ecuador&oe=UTF-8&gfs=1&oq=constitucion+del+2008&gs\\_l=heirloom-serp.3.2.0l3j0i30l7.3192.26150.0.35044.26.20.0.6.6.0.877.7139.1j4j0j1j1j8j1.16.0...0.0...1ac.1.12.heirloom-serp.uWcpXgZ](http://www.google.com/search?q=constitucion+del+2008+de+la+republica+del+ecuador&oe=UTF-8&gfs=1&oq=constitucion+del+2008&gs_l=heirloom-serp.3.2.0l3j0i30l7.3192.26150.0.35044.26.20.0.6.6.0.877.7139.1j4j0j1j1j8j1.16.0...0.0...1ac.1.12.heirloom-serp.uWcpXgZ)
- 2) ECUDOR, C. P. (2008). Obtenido de *www.google.com*:  
[http://www.google.com/search?q=constitucion+del+2008+de+la+republica+del+ecuador&oe=UTF-8&gfs=1&oq=constitucion+del+2008&gs\\_l=heirloom-serp.3.2.0l3j0i30l7.3192.26150.0.35044.26.20.0.6.6.0.877.7139.1j4j0j1j1j8j1.16.0...0.0...1ac.1.12.heirloom-serp.uWcpXgZ](http://www.google.com/search?q=constitucion+del+2008+de+la+republica+del+ecuador&oe=UTF-8&gfs=1&oq=constitucion+del+2008&gs_l=heirloom-serp.3.2.0l3j0i30l7.3192.26150.0.35044.26.20.0.6.6.0.877.7139.1j4j0j1j1j8j1.16.0...0.0...1ac.1.12.heirloom-serp.uWcpXgZ)
- 3) Magdalena, G. d. (16 de julio de 2013). Obtenido de *www.magdalena.gov*  
[http://www.magdalena.gov.co/apc-aa-files/6130663063636616166653232336536/manual\\_de\\_procesos\\_y\\_procedimientos.pdf](http://www.magdalena.gov.co/apc-aa-files/6130663063636616166653232336536/manual_de_procesos_y_procedimientos.pdf)

# ANEXOS

## ANEXO 1 LEY DE JUNTAS ADMINISTRADORAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

### DECRETO No 3327

#### EL CONSEJO SUPREMO DE GOBIERNO

#### CONSIDERANDO:

Que el Ministerio de Salud Pública, a través del Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias, ejecuta el Plan Nacional de Saneamiento Básico Rural, el mismo que está orientado a solucionar los problemas sanitarios del sector rural del País.

Que mediante Decreto Supremo No 448 en actual vigencia, corresponden al IEOS, entre una de sus finalidades, la de promover e intervenir activamente en el establecimiento y organización de empresas públicas de agua potable y alcantarillado, así como en aquellos existentes en la actualidad, en lo posible con aporte de capital, a fin de estimular las inversiones en obras de este tipo

Que el principal problema de los abastecimientos de agua potable y alcantarillado, ha sido el de lograr la continuidad de la operación y administración eficiente del sistema, debido a la inexistencia de organismos adecuados a cargo de ésta función y para el cabal cumplimiento de tales propósitos es conveniente constituir un **organismo local** en el ámbito **comunitario**, a fin de que se asuma en forma organizada y mancomunada estas responsabilidades.

En uso de las atribuciones de que se halla investido,

## **DECRETA:**

La siguiente Ley Constitutiva de las Juntas Administrativas de Agua Potable y Alcantarillado.

## **CAPITULO I**

### **CONSIDERACIONES GENERALES:**

**Art.1** Autorízase al Ministerio de Salud Pública para que por medio del Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias (IEOS), organice y constituya las Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado en las comunidades rurales, donde se implementen estos servicios de infraestructura sanitaria, las mismas que serán entidades de derecho público con la suficiente autonomía para las funciones a ellas encargadas.

**Art.2** Esta ley y su reglamento **regirán el funcionamiento** de las Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado que se crearen dentro de la jurisdicción parroquial del país.

**Art.3** Para fines de aplicación de la presente Ley, se entenderá por comunidad rural, todas aquellas poblaciones consideradas dentro de la División Territorial como: Cabeceras parroquiales, recintos, caseríos y/o anejos que no sean cabeceras de Cantón.

**Art.4** En el Cantón donde se halle funcionando la respectiva Empresa Municipal de Agua Potable y ésta cubra los servicios que por ley le corresponde en toda su jurisdicción, no podrá constituirse Juntas Administradoras de Agua Potable, organizadas por el IEOS.

**Art.5** Las Juntas Administradoras contarán con personería jurídica y fondos propios que provendrán especialmente de préstamos que realice el Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias, de las tarifas que se

recauden por la prestación de servicios, de subsidios concedidos por organismos seccionales, así como de donaciones y aportaciones que recibirá de particulares.

**Art.6** Las juntas estarán integradas por moradores residentes en la Comunidad, de reconocida solvencia y designados a través del voto mayoritario de la Asamblea General convocada para el objeto por el Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias.

**Art.7** Los cargos directivos de la Junta serán honoríficos a excepción del Tesorero, quién percibirá una remuneración acorde con las disponibilidades económicas de la misma y para lo cuál será caucionado.

**Art.8** Cuando la Junta Administradora no cumpla con los fines a los que fue destinada, debido a razones de orden o administrativo, financiero técnico, podrá intervenir el IEOS, para restablecer la normalidad de la misma.

## **CAPITULO II**

### **DEBERES Y ATRIBUCIONES DE LA JUNTA**

**Art.9** Son deberes y atribuciones de la Junta, los siguientes:

- 1.-Firmar convenios para la construcción, reparación, administración, operación y mantenimiento del abastecimiento de agua potable.
- 2.-Adquirir y aportar los materiales que según se fijen en el convenio proporcionará la comunidad para la construcción del sistema de agua potable, así como aquellos necesarios para la operación y mantenimiento del mismo.

3.-Determinar y llevar a cabo las actividades encaminadas a recaudar los aportes monetarios, materiales destinados a la construcción, ampliación o mejoramiento del servicio.

4.-Colaborar con el IEOS y otras instituciones en las campañas de divulgación sanitaria, relativa al uso del agua.

**5.-Responsabilizarse de la buena marcha administrativa y técnica del servicio.**

6.-Fomentar la utilización adecuada del servicio, controlando periódicamente los desperdicios.

**7.-Aplicar las sanciones a que se hagan acreedores los usuarios, por infracciones que cometan a esta ley, o a su Reglamento solicitando para hacer efectivas dichas sanciones el auxilio de la autoridad del lugar.**

8.-Vigilar y proteger las fuentes de abastecimiento del sistema, evitar su contaminación y ayudar a la protección de las cuencas hidrográficas de la región.

9.-Contratar los servicios del personal necesario para la operación y mantenimiento de acuerdo con su presupuesto de gastos.

**10.-Cumplir y hacer cumplir esta ley, su reglamento y las normas que establezca el IEOS en lo relativo a la administración, operación y mantenimiento de los servicios.**

11.-Informar a la comunidad al final del año sobre el estado económico de las Juntas y enviar copia de dicho informe a la delegación del IEOS.



**12.-**Realizar cualquier otra actividad, indicada por el IEOS, que tenga relación con el abasto de agua y el sistema de alcantarillado.

**13.-**Aprobar y desaprobar solicitudes de conexiones de los sistemas de abasto de agua y alcantarillado, de acuerdo al criterio técnico de la delegación del IEOS.

**14.-**Otorgar los certificados que acrediten a los futuros usuarios el haber cumplido con los aportes establecidos para la construcción, ampliación o mejoramiento de los servicios.

**Art.10** Las disposiciones del presente Decreto prevalecerán sobre las normas que se le opongan.

El Ministerio de Salud Pública, a través del Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias, reglamentará la presente ley para su vigilancia.

**Art. final:** De la ejecución del presente Decreto que regirá a partir de su publicación en el Registro Oficial, encárguese a los señores Ministros de Gobierno, Municipalidades y Salud Pública.

Dado en el Palacio Nacional, a 14 de Marzo de 1979.

Firman (f)   Almirante, Alfredo Poveda Burbano

Comandante General de la Fuerza Naval,

PRESIDENTE DEL CONSEJO SUPREMO DE GOBIERNO.

General de División Guillermo Durán

Comandante General de la Fuerza Terrestre.

MIEMBRO DEL CONSEJO SUPREMO DE GOBIERNO.

Teniente General Luis Leoro Franco,

Comandante General de la Fuerza Aérea

MIEMBRO. DEL CONSEJO SUPREMO DE GOBIERNO.

Contralmirante Víctor Hugo Garcés

MINISTRO DE GOBIERNO Y MUNICIPALIDADES.

Doctor Gil Bermeo Vallejo.

MINISTRO DE SALUD PÚBLICA.

Publicado en el registro oficial Nro. 802 del 29 de Marzo de 1979.

**REGLAMENTO DE LA LEY DE LAS JUNTAS ADMINISTRADORAS DE  
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.**

**CAPITULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**Art.1** El presente reglamento regula la aplicación de la Ley Constitutiva de las Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado en el área rural, expedida mediante Decreto No 3327, publicado en el Registro Oficial No 802 del 29 de marzo de 1979.

**Art.2** Las Juntas Administradoras se organizarán con los propósitos siguientes:

**a.**-Lograr la participación efectiva de la comunidad en los estudios definitivos, construcción, reparación, operación, administración y mantenimiento de abastecimiento de agua potable y/o sistemas de

disposición de excretas, de acuerdo con las normas, procedimientos y disposiciones administrativas del IEOS.

**b.-**Efectuar trabajos de Promoción y Educación Sanitaria entre los habitantes de la Comunidad para conseguir un buen uso y mantenimiento del sistema de agua potable y/o disposición sanitaria de excretas.

## **DE LA ORGANIZACIÓN**

**Art.3** Las Juntas Administradoras entrarán en funciones, una vez que hayan quedado debidamente organizadas y posesionados de sus cargos los miembros elegidos.

Los actos de elección de la directiva de la Junta Administradora y su posesión **serán considerados válidos únicamente con la presencia de un Delegado del IEOS.**

**Art.4** Las Juntas Administradoras se conformarán de acuerdo con lo estipulado en el Art.6 de la ley.

**Art.5** Toda Junta Administradora estará constituida por cinco miembros, cuyos cargos son los de: Presidente, Secretario, Tesorero, 1er vocal y 2do vocal; a excepción de las Juntas administradoras de sistemas regionales de agua potable, las que se conformarán por un presidente, un secretario, un tesorero y un vocal por cada comunidad integrante del sistema regional.

**Art.6** Los miembros de una Junta Administradora durarán dos años en sus funciones, pudiendo ser reelegidos por un periodo, luego de la cual la renovación quedará al criterio técnico del IEOS y la asamblea, conforme el análisis del cumplimiento de las funciones de cada miembro.

**Art.7** Para ser miembro de la Junta Administradora, se requiere:

- a.- Estar en goce de los derechos de ciudadanía,
- b.- Residir en la Comunidad y ser usuario del sistema. Para el caso de sistema de agua potable en construcción se considerará a los potenciales usuarios que demuestren afán de colaboración.
- c.- Saber leer y escribir,
- d.-Encontrarse al día en los pagos correspondientes al servicio cuando éste ya existiera en la localidad.

**Art.8** Una vez efectuada la elección, se elaborará el Acta respectiva, por triplicado. Una copia será remitida a la respectiva Jefatura Provincial del IEOS; la segunda será enviada a la Dirección Nacional de Saneamiento Básico Rural y, la tercera, quedará para el archivo de la Junta.

#### **DE LAS REUNIONES:**

**Art.9** Habrá dos tipos de reuniones:

- a.- Las sesiones de la Junta Administradora
- b.- La Asamblea General de usuarios

Tanto las sesiones de la Junta Administradora, como las Asambleas de Usuarios podrán ser ordinarias y extraordinarias.

Las sesiones ordinarias de la Junta se realizarán una vez al mes, el día que señale el presidente.

Las sesiones extraordinarias de la Junta podrán ser convocadas por el presidente a pedido de tres miembros o por representantes del IEOS, cuando las circunstancias así lo requieran.

La Asamblea General de usuarios se reunirá ordinariamente dos veces al año en la fecha establecida en el reglamento interno y extraordinariamente cuando así lo ameriten las circunstancias.

#### **DEL ORDEN DEL DIA:**

**Art.10** El orden de los asuntos a tratarse, tanto en las sesiones de la Junta como para Asambleas de Usuarios, será el siguiente:

- a.- Lectura y aprobación del orden del día.
- b.- Lectura, aprobación y firma del acta anterior.
- c.- Lectura de comunicaciones;
- d.- Acuerdos y resoluciones;

Para el caso de sesiones o asambleas extraordinarias, se tratará únicamente el asunto para lo que fue convocada.

Cualquier usuario podrá asistir a las sesiones de la Junta, salvo el caso que se acordase sesionar en forma reservada

El presidente podrá dar la palabra a los usuarios cuando lo considere conveniente, y para referirse únicamente a los asuntos que están tratando.

**Art.11** Durante las reuniones de la Junta, será estrictamente prohibido abrir discusiones de tipo político, religioso o de cualquier otra índole, ajena a los intereses y finalidades de la Junta.

### **CAPITULO III**

#### **DEBERES Y ATRIBUCIONES DE LA JUNTA Y SUS MIEMBROS**

**Art.12** A más de los deberes y atribuciones de las juntas Administradoras, determinadas en el Art.9 del Capítulo II de la ley, tendrán las siguientes obligaciones:

**a.-** Convocar a asambleas generales de usuarios para tratar asuntos relacionados con la operación y mantenimiento del sistema de agua potable y/o alcantarillado, por lo menos dos veces al año.

**b.-** Aprobar las tarifas de acuerdo con la asesoría técnica del IEOS y ponerlas en vigencia.

**c.-** Autorizar o suspender los servicios intradomiciliarios conforme al artículo 9 numeral 13 de la ley y Art. 38 de este reglamento.

**d.-** Realizar un balance mensual de ingresos y egresos y enviar una copia a la Jefatura Provincial del IEOS y otra a la Dirección Nacional de Saneamiento Básico Rural; en igual forma, prestar las facilidades para la supervisión trimestral que le realizará un delegado del Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias.

**e.-** Nombrar colaboradores sin remuneración, para efectuar trabajos temporales que vayan en beneficio del mantenimiento del sistema de agua potable.

**Art.13** Son atribuciones del presidente:

**a.-** Representar jurídicamente a la Junta y suscribir a nombre de ella, todo tipo de actas convenios y contratos.

**b.-** Presidir sesiones

- c.-** Firmar con el secretario la correspondencia de la Junta.
- d.-** Responder solidariamente con el Tesorero, del manejo y custodia de los fondos.
- e.-** Dirigir y controlar la administración de servicio de agua potable y/o alcantarillado, de acuerdo a la asesoría técnica del IEOS.
- f.-** Elaborar y presentar el informe financiero del ejercicio anual de la Junta.
- g.-** Realizar otras labores propias del cargo que le sean encomendadas por la Junta.

**Art.14** Son funciones del Secretario:

- a.-** Elaborar las actas de sesión de la Junta y registrarla en el libro respectivo.
- b.-** Encargarse del archivo y de la correspondencia de la Junta.
- c.-** Informarse permanentemente del estado de conservación y funcionamiento de las diferentes partes del abastecimiento y comunicar al presidente de las deficiencias que hubiere, para tomar la acción que se requiera.
- d.-** Realizar otras labores propias del cargo que le sean encomendadas por el presidente de la Junta.

**Art.15** Del Tesorero.

- a.-** Organizar y mantener al día la contabilidad, registrando ingresos y egresos de los fondos.

b.-Recaudar y administrar los fondos provenientes del servicio, de contribuciones y otros ingresos destinados al abastecimiento.

**C.-Conjuntamente** con el presidente, autorizar con su firma los pagos y adquisiciones de la Junta.

d.-Responder solidariamente con el presidente del manejo y custodia de los fondos, **los mismos que serán depositados en forma obligatoria en una cuenta bancaria o libreta de ahorro.**

e.-Llevar un registro de los ingresos y egresos de materiales.

f.-Llevar un inventario de los bienes de la Junta.

g.-Presentar a la Jefatura Provincial del IEOS, informes mensuales y estados de cuenta.

h.-Realizar otras labores propias del cargo, que le desean encomendadas por la Junta.

**Art.16** En cumplimiento de lo dispuesto en el Art.7 de la Ley. El tesorero rendirá caución mediante una letra de cambio, girada a nombre del IEOS y firmada por dos garantes reconocida solvencia moral y económica.

El monto de la caución será en la siguiente escala:

De 10 conexiones domiciliarias a 100 S/. 10.000,00

De 101 conexiones domiciliarias a 200 S/. 20.000,00

De 201 conexiones domiciliarias a 300 S/. 40.000,00

De 301 conexiones domiciliarias a 400 S/. 60.000,00



De 401 conexiones domiciliarias en adelante S/. 100.000,00

**Art. 17** De los vocales:

**a.**-El primer vocal reemplazará al presidente en sus funciones en ausencia de éste.

**b.**-Intervenir en las sesiones de la Junta con derecho a voz y voto.

**c.**-Realizar labores específicas encomendadas por el presidente de la Junta.

**Art.18** Los Libros y Registros indispensables para ser llevados por la Junta son los siguientes:

**a.**-Un libro de actas.

**b.-Plano** de la Red y conexiones domiciliarias el mismo que será suministrado por el IEOS a la entrega de la obra.

**c.**-Un archivo de solicitudes de conexiones domiciliarias.

**d.**-Registro de usuarios.

**e.**-Estado de cuenta de los suscriptores.

**f.**-Libro de ingresos y egresos (Libro de caja o contabilidad).

**g.**-Un Archivadores de las hojas de lectura de medidores.

**h.**-Un archivo de los informes trimestrales.

**i.**-Un archivo de los informes diarios de la lectura de cloro residual.

j.-Planilla de cobro del servicio.

k.-Talonario de recibo para el cobro de servicio.

l.-Planilla de movimiento de caja mensual.

## **CAPITULO V**

### **DE LOS TIPOS DE ABASTECIMIENTO Y LAS INSTALACIONES DOMICILIARIAS.**

**Art.22** En lo posible el servicio será con conexión intradomiciliaria. A pedido de la Junta y de acuerdo con el criterio del IEOS, se podrán instalar llaves públicas en aquellas zonas marginales a la red.

**Art.23** Toda conexión intradomiciliaria o llaves de servicio público, OBLIGATORIAMENTE ESTARA PROVISTA DE MEDIDOR, regulador de gasto o cualquier otro dispositivo de control de consumo que el IEOS, adoptare para el proyecto.

**Art.24** Toda conexión al servicio consta de dos partes:

a. La conexión domiciliaria que es aquella que saliendo de la red de distribución llega hasta la línea de fábrica o medidor.

b. La instalación intradomiciliaria es aquella que se extiende desde la línea de fábrica o medidor hasta el sitio de consumo.

**Art.25** El IEOS efectuará la conexión domiciliaria, aportando con 10 metros de la red incluido el medidor. Desde este punto hasta el sitio de consumo, la conexión, (tubería, accesorios y mano de obra) serán de cuenta del usuario.

El procedimiento anteriormente citado tendrá vigencia hasta los tres meses posterior a la entrega oficial del abastecimiento a la Junta; transcurrido este plazo la conexión efectuará la Junta Administradora con el pago por parte del usuario de los materiales y mano de obra utilizados en ella.

**Art.26** Toda avería de la conexión externa será reparada por la Junta, sin gravamen alguno para el propietario, salvo los daños causados intencionalmente en cuyo caso la reparación será de cuenta de la persona responsable de dichos daños sin perjuicio de la acción legal correspondiente.

## **CAPITULO VI**

### **DE LAS OBLIGACIONES DEL USUARIO:**

**Art.27** Para fines de conexión del servicio, el usuario hará la petición a la Junta mediante la suscripción del formulario “Solicitud de conexión” que este le proporcionará. Dicha solicitud será aceptada o negada por la Junta previo al criterio técnico del IEOS.

**Art.28** Todo usuario está obligado a mantener las instalaciones interiores en perfectas condiciones. La Junta vigilará su estado de conservación, para evitar que desperfectos pongan en peligro la calidad del agua o la eficiencia del servicio.

Las reparaciones de las instalaciones internas serán de cuenta del usuario.

**Art.29** Está prohibido el uso del servicio intradomiciliaria para fines que no sean los requerimientos domésticos. El incumplimiento de esta disposición será sancionada conforme lo previsto en el capítulo IX del reglamento.

**Art.30** El valor de la tarifa de agua se cobrará mensualmente, dentro de los primeros días del mes siguiente.

**Art. 31** Todo usuario que adeudare dos meses de servicio caerá en mora, por lo tanto será acreedor a las sanciones estipuladas en el capítulo IX del reglamento.

**Art.32** Está absolutamente prohibido comerciar con el agua de la conexión domiciliaria, es de carácter intransferible, excepto que se venda con el inmueble.

La infracción de esta disposición dará lugar al corte inmediato de la conexión y a la multa correspondiente, la misma que estará regulada en reglamento interno de la Junta.

**Art.33** Toda conexión no autorizada será considerada clandestina y se encontrará sujeta a las sanciones establecidas en el capítulo IX del reglamento.

## **CAPITULO VII**

### **DE LAS CONEXIONES Y LAS PRESTACIONES ESPECIALES.**

**Art.34** La persona que solicite la prestación del servicio debe abandonar un derecho de conexión, conforme a lo siguiente:

a. Para el caso de que el solicitante hubiere prestado el aporte comunitario destinado a financiar parte del presupuesto de construcción de la obra, dicha contribución será considerada como pago del derecho de conexión, siempre y cuando su aporte haya sido cumplido en su totalidad y la conexión de servicio se lo haya realizado antes de la inauguración del sistema.

**b.** En supuesto que formado parte de la comunidad, en la fase de construcción de la obra, no hubiere participado en su financiación, al solicitar la conexión deberá pagar un derecho que fijará el IEOS y la Junta que será por lo menos equivalente al doble de la participación que le hubiere correspondido.

**c.** En el caso de que el solicitante se incorpore a la comunidad con posterioridad a la realización de la obra, o construya una nueva unidad de vivienda, al solicitar la conexión deberá pagar un derecho de conexión conforme a lo establecido en el literal anterior.

**d.-** El propietario de un terreno que no ha construido su vivienda puede participar en la construcción del sistema, en cuyo caso la Junta lo reservará el derecho a la conexión correspondiente, pero esta no se hará efectiva mientras no se comience la construcción de la vivienda.

En los casos (c y d) La Junta podrá otorgar al solicitante facilidades para el pago del derecho de conexión; quedando exentos de este beneficio los usuarios comprendidos en el caso b.

**Art.35** En el supuesto de que un vecino u ocupante de un inmueble ubicado fuera del radio del servicio, solicite la conexión, la Junta someterá el caso a consideración del IEOS, ha efectos de que determine si las condiciones técnicas hacen posibles que se acceda a la solicitud.

En caso afirmativo, se procederá a suscribir con el interesado, un contrato especial en el que se determine las condiciones de financiación de la obra y el pago de las mismas.

## **CAPITULO VIII**

### **DE LA DETERMINACIÓN Y REAJUSTE DE LAS TARIFAS:**

**Art.36** La tarifa por consumo de agua potable será determinada por el IEOS y la Junta Administradora de Agua primando naturalmente el criterio técnico del IEOS y cubrirá los siguientes rubros:

Gastos de operación y mantenimiento del sistema, como: Bonificación al operador, recaudador, pago de energía eléctrica, combustibles y lubricantes, gastos de administración, cloración y un fondo de capitalización, el mismo que será utilizado para reparaciones futuras y ampliaciones del sistema.

**Art. 37** Las tarifas serán reajustadas anualmente según las variaciones de los salarios costos de materiales, combustibles, lubricantes, etc.

## **CAPITULO IX**

### **DE LAS SANCIONES:**

**Art.38** La Junta está facultada para aplicar a los usuarios las siguientes sanciones:

- a. Amonestación por escrito que se aplicará por sanciones leves a los usuarios no reincidentes.
- b. Suspensión temporal del abastecimiento del agua que se aplicará en los casos siguientes:
  - Incumplimiento en el pago de tarifas
  - Mal funcionamiento de las instalaciones internas que permitan el derroche de agua; y

Conexiones clandestinas.

**c.** Suspensión definitiva del abastecimiento de agua en caso de daños intencionales a las instalaciones del servicio o de sucesivas reincidencias en las demás infracciones.

**d.** Recargo de las tarifas por mora en el pago de las mismas, equivalente al 10% de la suma adeudada por cada mes de retraso, el cobro de la morosidad se operará automáticamente sin necesidad de apelación alguna.

**Art.39** En los casos de suspensión temporal se procederá a rehabilitar automáticamente el servicio, una vez pagadas las tarifas y los recargos correspondientes y eliminados las transgresiones restantes.

En caso de suspensión definitiva, solamente se procederá a la reconexión cuando además de suprimidas las causas de la infracción, se abone el derecho equivalente al valor de una conexión nueva.

**Art.40** De toda infracción comprobada, se sentará un acta y se procederá a anotar la sanción impuesta en el registro de usuarios.

**Art.41** Sin perjuicio de lo que se establece en los artículos. 38 y 39, la Junta queda facultada para:

**a.** Proceder al desmantelamiento, por cuenta del usuario, de las conexiones e instalaciones clandestinas y el secuestro de los materiales y elementos usados en las mismas.

**b.** A revisar por cuenta del usuario las obras necesarias para colocar las instalaciones en condiciones reglamentarias.

c. Las acciones legales pertinentes para el cobro compulsivo de las deudas contraídas por los usuarios y obtener la reparación de los daños y perjuicios.

## **DISPOSICIONES FINALES**

**Art.42** Las reparaciones mayores que requieran el sistema o posibles ampliaciones deberán ser autorizadas por la Jefatura Provincial del IEOS.

**Art.43**El incumplimiento del presente reglamento, por parte de la Junta Administradora causará la destitución de los miembros culpables y la incapacidad permanente de volver hacer miembros de la misma sin perjuicio de la acción legal correspondiente a que hubiere lugar en caso de malversación de fondos.

**Art.44** De acuerdo al capítulo 1, artículo 8 de la Ley, el IEOS podrá intervenir en los siguientes casos.

- a. Para remover directamente a uno o más miembros de la Junta, cuando esta no cumpla las funciones para la que fue designado.
- b. Para fiscalizar a las Juntas por intermedio de Auditoria del IEOS, cuando se presuma malversación de fondos, para lo cual se procederá de acuerdo con la ley.
- c. Para asesorar y corregir fallas técnicas que se produzcan en la operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable y/o alcantarillado las mismas que se realizarán con los fondos propios de la Junta.





**ANEXO 2**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**OBJETIVO: RECOLECTAR INFORMACIÓN PRIMORDIAL PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE JUAN MONTALVO UBICADA EN LA PROVINCIA DE PICHINCHA CANTÓN CAYAMBE PARROQUIA JUAN MONTALVO**

---

Datos del encuestado

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

---

**Cuestionario aplicado al personal Operativo de la JAAP JM**

Marque con una (x) la respuesta elegida

**1. Usted tiene todas las garantías laborales para prestar sus servicios en la JAAP JM?**

- a) Completamente (    )
- b) En gran parte (    )
- c) Poco (    )
- d) Desconoce (    )

**2. ¿Conoce los derechos y obligaciones que tiene usted en su área de trabajo?**

- a) Completamente (    )
- b) En gran parte (    )
- c) Poco (    )
- d) Desconoce (    )

**3. Cuenta su área de trabajo con una planificación de actividades?**

- a) Si (    )
- b) No (    )
- c) Desconoce (    )

**4. ¿Participa usted en la planificación de actividades en su área de trabajo?**

- a) Siempre (    )
- b) Eventualmente (    )
- c) Nunca (    )

**5. Provee la Junta los recursos necesarios para ejecutar adecuadamente el trabajo encomendado?**

- a) Siempre (    )
- b) Eventualmente (    )
- c) Nunca (    )

**6. ¿Recibió una inducción adecuada al momento de ingresar a la empresa?**

- a) Si (    )
- b) No (    )

**7. ¿Recibe las instrucciones de lo relativo a su trabajo por escrito?**

- a) Siempre (    )
- b) Eventualmente (    )
- c) Nunca (    )

**8. ¿Recibe algún tipo de capacitación para mejorar el desempeño de sus actividades laborales?**

- a) Siempre (    )
- b) Con frecuencia (    )
- c) De vez en cuando (    )
- d) Nunca (    )

**9. La organización administrativa de la JAAP es:**

- a) Muy bueno (    )
- b) Bueno (    )
- c) Regular (    )
- d) Malo (    )

Encuestador\_\_\_\_\_ Fecha\_\_\_\_\_Hora\_\_\_\_\_  
Tiempo\_\_\_\_\_

**GRACIAS POR LA COLABORACIÓN**

### ANEXO 3



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**OBJETIVO: RECOLECTAR INFORMACIÓN PRIMORDIAL PARA MEJORAR LA GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE JUAN MONTALVO UBICADA EN LA PROVINCIA DE PICHINCHA CANTÓN CAYAMBE PARROQUIA JUAN MONTALVO**

**Cuestionario aplicado a los usuarios de la JAAP JM**

Marque con una (x) la respuesta elegida

**1. ¿Sabe usted si la JAAP JM realiza un análisis de la calidad del agua que provee a la comunidad?**

- a) Si ( )
- b) No ( )

**2. ¿Ha tenido inconvenientes con los servicios que presta la Junta de Agua?**

- a) Agua Potable ( )
- b) Alcantarillado ( )
- c) Recolección de desechos sólidos ( )
- d) Ninguno ( )

**3. ¿Cómo califica la atención que recibió al momento de ingresar a las instalaciones de la JAAP?**

- a) Excelente ( )
- b) Bueno ( )
- c) Regular ( )
- d) Pésimo ( )

**4. ¿Cómo considera la organización de la JAAP- Juan Montalvo?**

- a) Muy bueno (    )
- b) Bueno (    )
- c) Regular (    )
- d) Malo (    )

**5. ¿Con qué frecuencia le informan sobre las actividades realizadas en la JAAP?**

- a) Anual (    )
- b) Semestral (    )
- c) Trimestral (    )
- d) Ninguna (    )

**6. ¿Qué aspectos cree usted que se deben mejorar en la Junta?**

- a) Calidad de los servicios (    )
- b) Puntualidad (    )
- c) Servicio y atención al cliente (    )
- d) Otras (    )

Indiquecuál \_\_\_\_\_

**7. Está de acuerdo con las tarifas establecidas para los servicios que presta la JAAP?**

- a) Completamente (    )
- b) En gran parte (    )
- c) En desacuerdo (    )

**8. ¿Cree usted que el personal que labora en la JAAP necesita capacitación para prestar un mejor servicio y atención al cliente?**

a) Si ( )

b) No ( )

**9. Cuenta la JAAP con un sistema de recolección de sugerencias, comentarios y reclamos de los usuarios?**

a) Si ( )

b) No ( )

c) Desconoce ( )

Encuestador\_\_\_\_\_ Fecha\_\_\_\_\_Hora\_\_\_\_\_  
Tiempo\_\_\_\_\_

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO 4



## ANEXO 5

